Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. oktober 2019 blev i sag nr. 93501:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

If Skadeforsikring
Stamholmen 159
2650 Hvidovre

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 3/3 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vi har anmeldt indbruddet telefonisk rettidigt den 11/12 til If
> Den 12. januar har vi indsendt en opgørelse til If om hvad vi fik stjålet den 10 december. Vi har indsendt info på det vi havde fået stjålet og da alt ikke er danske som fx Dagmarkors har vi været ved en guldsmed (som vi fik at vide fra if, at vi skulle for at få vores ting endelig vurderet) og har brugt billeddokumentation (nogle er taget med eget kamera andre fra vores familie i [udlandet]) for at vise hvad der var i vores Saftyboks (En boks som var købt til opbevaring efter foreskrifter fra If)
>
> [Kæresten] blev direkte bevidst påkørt den 11. december, hvor han kommer slem til skade med sit ben og der kører en sag for vold ved politiet for denne forseelse.
> Vi har været stressede over de to hændelser og har et barn, der har været dybt påvirket af at komme hjem til et hjem som den første og opdage indbruddet.
>
> [Kæresten] har i den mellemliggende tid været i telefonisk kontakt med [medarbejder 1] fra If om forløbet. Jeg er først inddraget den 5.februar, hvor [medarbejder 1] påstår at det er mystisk vi har købt en ny forsikring hos If fra 1/12 og ikke har beholdt den anden aftale som vi har haft hos [andet forsikringsselskab]. Grunden til skiftet var, at med de værdier vi skulle have i vores hjem - var det bedst forsikret via If. Vi havde på intet tidspunkt planlagt et indbrud - vi var rystede over denne beskyldning. Jeg har været kunde hos [andet forsikringsselskab] i mange år og været meget godt tilfreds, men If tilbud dækkede vores behov. De øvrige forsikringer har vi/jeg stadig hos [andet forsikringsselskab].

Den 4/2 modtager vi et brev pr post og et anbefalet brev om at If har opsagt vores forsikring med 14 dages varsel. Der er vinterferie og jeg skriver først til [andet forsikringsselskab] om at lave en ny forsikring til os, da vi pt står uden indboforsikring og nu denne klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg/vi vil konkret opnå, at vi får dækket det vi har til gode retmæssigt og de beskyldninger If er kommet med i forløbet har været uberettiget. Jeg vil have renset vores navne og have fokus på vore ærlige intentioner om at have beskrevet hvad vi fik stjålet den 10 december."

Selskabet har i brev af 19/3 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vores kunde har klaget over dækningen/erstatningsopgørelsen i forbindelse med et indbrud anmeldt den 10-12-2018.

Tvisten drejer sig om erstatningsopgørelsen.

Kundeforhold
Kunden bliver indtegnet 01-12-2018. Indboforsikring vedlagt som Bilag A

Det faktiske forløb
Den 01-12-2018 indtegner vi kunden.

Den 10. december ringer kunden og melder et indbrud. Kunden oplyser telefonisk, at der er blevet stjålet kontanter på 200.000 kr. og smykker fra pengeskab.

Kunderådgiveren spørger ind til om kunden tidligere har haft indbrud, hvilket kunden siger nej til.

Kunden indsender den 14. december en opgørelse ind på genstande stjålet på 3.499.222,00 kr.

Sagen bliver sendt til vores undersøgelsesafdeling, der undersøger den dokumentation, som kunden har indsendt på smykkerne.

Konklusionen er, at kunden har indsendt 40 billeder af de stjålne effekter. Ved direkte forespørgsel oplyser kunden, at 21 af billederne er kundens egne.

De 14 billeder ud af de 21 billeder, som kunden har oplyst er private, viser sig, at være fundet på nettet på diverse hjemmesider /nettet. Se Bilag B.

Den 30. januar 2019 fremsender vi erstatningsopgørelse jf. kundens vilkår. Se Bilag C.

I opgørelsen har If gjort opmærksom på følgende:

'For smykker, ure og øvrige genstande, hvor I ikke har købskvitteringer eller certifikater, giver vi jer en skønsmæssig erstatning. I kan læse mere om dokumentation i vilkårenes punkt 13. Forsikringsvilkårene kan I finde på Minesider.if.dk/web. Der kan logges ind med NemID.

Som dokumentation for smykker og ure, har I indsendt billeder, som det viser sig, at I har taget fra nettet. Dette kan vi naturligvis ikke godtage som dokumentation, for at det er jeres smykker. Ud

af de 40 fremsendte billeder har I efterfølgende forklaret at de 21 billeder er egne private billeder. Ved tjek af disse 21 billeder viser det sig at 14 af disse findes på diverse hjemmesider. Det er vores opfattelse at det er forsøg på at snyde og vi vil derfor overgive sagen til politiet for nærmere undersøgelse.'

Den 05 februar 2019 klager kunden over den skønsmæssige erstatning jf. Bilag D.

If fastholder den skønsmæssige erstatning, og har anmeldt kunden til politiet for bedrageri.
Anmeldelseskvittering BILAG E

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder vores afvisning på yderligere udbetaling i sagen, idet vi har erstattet efter et skøn, da kravet ikke er dokumenteret. Vi har udbetalt 18.000 kr. til trods for, at der kun er indsendt gyldig dokumentation på omkring 5.000 kr.

Vi har opgjort erstatningen ud fra den dokumentation vi har modtaget på tingene. Grundet at nogle af de indsendte billeder viser sig at være taget fra nettet efter det er oplyst, at det skulle være private billeder har If anmeldt forholdet til politiet.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholde vores opgørelse af kravet."

Klageren har i kommentar af 1/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har kommenteret svaret fra IF og vedhæftet yderligere kommentarer og bilag. For at overskueliggøre vores proces i de sidste 6 måneder startende fra hvorfor vi valgte at flytte vores forsikring og frem til dagsdato - er der vedhæftet et handlingsforløb, bilag fra [medarbejder hos smykkeforretning] der har vurderet vores ting og eks på mail fra IFs [medarbejder 2] som tegnede forsikringen i sin tid."

Klageren har i vedlagt bilag til kommentar af 1/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"**Handlingsforløb:**
27/9 -10/10 2018:

[Kæresten] har samtaler med Ifs – [medarbejder 2] omkring tegning af en forsikring på Indbo med særlig fokus på guld/smykker. Sideløbende med dette taler han med [andet forsikringsselskab] omkring en tilsvarende forsikring. Vi vil komme til at modtage en affektionsværdibaseret gave fra [kærestens] familie på smykker, der har været i familien i generationer. I processen spørger [kæresten] indtil om If ønsker at der kommer en ekspert på for præcis vurdere smykkernes værdi. Der er tale om smykker som ikke er almindelige i Dk (– som fx et Dagmarkors). Ifs [medarbejder 2] frasiger sig at det er nødvendigt – vi forbliver i troen på, at alt er godt. Der har været en del telefoniske opkald med spørgsmål fra vores side. [Kæresten] får oplyst at det er et bestemt værdiskab, vi skal have i vores hus til opbevaring af smykkerne. Dette fik vi bestilt og monteret, som aftalt.

10/10 2018:
Vi bliver enig om en aftale om at vi tegner denne forsikring – da det er den bedste af de to muligheder – imellem vores daværende [andet forsikringsselskab] og IF. Aftalen indgås og skal træde i kraft fra 1/12. Vi tænker at alt er godt og indgået i overensstemmelse med gældende regler.

10/12 2018:
Har vi et indbrud. Alle i familien var chokeret over hændelsen. Vi kontaktede politiet omgående, som kom hurtigt og lavede en rapport. Vi kontakter If om aftenen for at melde indbruddet – vi er i chok.

10/12 2018-12/1 2019
Bruger vi tiden på at få vurderet vores værdier og finde billeder til dokumentation som det nu ønsket fra Ifs side. Altså gør vi, hvad vi kan for at opfylde Ifs krav. For at følge Ifs procedure og fordi at udfylde skadesopgørelsespapirerne ringer vi og spørger om IF vil hjælpe med at udfylde alt rigtigt. Men IF afviser at hjælpe. Da [kæresten] spørger, hvordan han kan dokumentere hvilke smykker, som er stjålet og hvad de er værd, får han at vide, at han skal en guldsmed til at vurdere dem og finde fotoer af dem. [Kæresten] og [medarbejder hos smykkeforretning] bruger lang tid på at udarbejde en liste over de stjålne smykker, og [kæresten] har opfattet, at han skal finde lignende billeder af smykkerne, da han ikke selv har printet fotografier af alle smykkerne.

Ca. den 18/12 kontakter vi [medarbejder fra smykkeforretning] i [by] for at få en vurdering af vore smykker – altså den del om ikke er traditionel danske. Han fremkommer med en vurdering pr. mail. Se Bilag. AA.

12/1 2019:
Indsender vi vores opgørelse over alle vores værdier som er stjålet fra vores hjem den 10/12.
Smykker som har en høj affektionsværdi, da de har været i familiens eje igennem generationer. Se bilag BB
*Rettelse til IF de skriver at de modtager det den 14/12 det er forkert.

Efterfølgende bliver [kæresten] kontaktet telefonisk omkring ægtheden af billeder og han fortæller pr telefon hvilke han husker som værende ægte. Ægte, i hans daværende opfattelse af ægte, er rigtige billeder, det han også ved i dag er at der er forskel på egne fotos optaget af sig selv og billeder fra andre steder, som er fotografier af ting taget af andre.

Jeg skriver i min klage, at jeg undrer mig over ikke at være blevet inddraget i processen pga [kærestens] korte tid i Dk og hans sproglige formåen, og vi har haft en opfattelse af at vi kunne drøfte sagen med If.

Yderligere vil vi pointere at vi telefoniske har gjort opmærksom på at dette er en særlig sag, da værdierne ikke er typisk danske, hvorfor vi spurgte indtil en ekspertvurdering, hvilket er afvist fra Ifs side af [medarbejder 2]."

Selskabet har i brev af 5/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"I forbindelse med undersøgelse af sagen i Ifs undersøgelsesafdeling, har If forsikring været i kontakt med [tidligere forsikringsselskab], som kunden tidligere havde sin indbo forsikring i. Her får vi oplyst, at kunden ville have kunne opgraderet sin indbo dækning til 2.390.200 kr. hvor kunden

ville have fået smykke/guld dækning op til 1.000.000 kr. Smykkedækningen ville således have været bedre hos [tidligere forsikringsselskab]. Kunden blev spurgt ind til, hvorfor de var skiftet til If Forsikring og kunden oplyste, at det var grundet en bedre dækning, hvilket efter oplysninger fra [tidligere forsikringsselskab] ikke er korrekt.

Af telefoniske samtaler med [kæresten] og undersøgelsesafdelingen fremgår det, at der ikke er sproglige barrierer.

I forbindelse med undersøgelsesafdelingens samtaler med kunden blev der udtrykkelig gjort opmærksom på, at kunden skulle oplyse, hvilke billeder han selv havde taget og som var ægte og hvilke der var taget fra nettet. Kunden oplyste at nr. 1 – 17 var taget fra nettet samt nr. 27 og nr. 33. De resterende billeder var kundens egne.

Ud af de 21 billeder som kunden oplyste var kundens egne/ ægte billeder var 14 af dem taget fra nettet.

Med hensyn til vurdering fra guldsmeden skal det fremhæves, at denne har oplyst, at de har en værdi af 2,5 mill. men at han ikke reelt har mulighed for at komme med en vurdering, idet det afhænger af karat, sten og størrelse osv. Der er ikke lavet en vurdering af selve smykkerne, og ingen dokumentation der påviser ejerskab, ægtehed osv.

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder vores opgørelse af kravet.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholde vores opgørelse af kravet."

Klageren har i brev af 16/4 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har i valget at skifte Indboforsikring søgt rådgivning og indhentet de tilbud som vi har haft vurderet til Ifs fordel.

Historikken er: Jeg har været kunde ved [andet forsikringsselskab] i mange år og har tidligere været husejer og har haft mine forsikringer hos [andet forsikringsselskab]. Jeg er stadig kunde hos [andet forsikringsselskab] og har ikke pt noget ønske om at overflytte dem til andet steds.

Da [kæresten] og jeg flytter sammen for 4 år siden, hvilket vi gør med henblik på indgåelse af ægteskab og som traditionen tro så medfølger der værdier fra hans familie – de kommer her 4 år senere grundet manglende accept fra [kærestens] families side. De smykker jeg/vi har fået i de sidste 4 år, dem har vi søgt at passe bedst muligt på – desværre med det resultat, at de blev os dem frastjålet den 10/12 2018. (Jeg vil opfordre jurister og IF til at checke op hvordan traditionerne er i [kulturen], som [kæresten] stammer fra). Derfor da accepten kom i efteråret 2018 skulle vi have forsikring på vores families værdier og [kæresten] søgte vejledning og rådgivning hos diverse forsikringsselskaber. Valget faldt på If, der kunne sikre os til en tilfredsstillende pris og vilkår.

> Forud havde [kæresten] aftalt med [medarbejder 2 hos If] om hvordan vi bedst muligt kunne forsikre vore værdier. [Medarbejder 2 hos If] fremsagde at vi skulle:
> - Indkøbe en saftyboks, som forsvarligt skulle skrues ind i væggen. Og [medarbejder 2 hos If] pointerede at alle værdigenstande skal lægges i boksen – hvilket vi havde gjort.
> - Der blev fra vores side spurgt om vi skulle have en udvalgt ekspert fra IF til at vurdere vore værdier.
>
> Svaret var: Det behøves ikke.
> - Der blev fra vores side spurgt til om IF skal se billeder af værdierne. Svaret var: nej det skal vi ikke.
> - Der blev spurgt fra vores side om der skulle alarm på. Svaret var fra [medarbejder 2 hos If]: Nej det skal I ikke.
>
> Vi vil opfordre juristerne til at aflytte de tlf. samtaler der har været, som kan bekræfte ovenstående.
>
> Efter indbruddet overtager [medarbejder 1 hos If] sagen og der presses til at sende billeder af værdigenstanden for at dokumentere, hvilke værdier vi havde. Hvilket vi gjorde som ønsket – trods vi ikke havde egne billeder af alt, men har søgt hjælp hos familien.
>
> If har i hele rådgivningsfasen hele tiden haft for øje at vi kunne få den bedste forsikring hos dem. Vi vurderede efter lange overvejelser og med kontakt til [andet forsikringsselskab] at det var sandt og vi gerne ville flytte Indboforsikringen, men ikke de andre forsikringer.
>
> At anklagen ender på forsikringssvindel og vi ikke får dækket vore værdigenstande er vi meget forundret over, da vi har fulgt/søgt rådgivning og vejledning hele tiden hos IF. Vi har gjort det, de har bedt om."

Sekretariatet har ved brev af 1/7 2019 bedt selskabet om yderligere oplysninger. Selskabet har den 2/7 og den 3/7 2019 fremsendt det efterspurgte. Klageren har i kommentar af 18/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har ikke yderligere kommentarer til sagen ud over der er afgivet i de uploadede dokumenter. Et opmærksomhedspunkt er den korrespondance der har været telefonisk imellem [kæresten] og IF - altså den mundtlige samtale, den vil jeg mene også skal tælle med i sagen."

Selskabet har i brev af 19/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

> "If forsikring kan oplyse, at samtalen med sælgeren ikke er optaget, da der er tale om et udgående opkald, hvor kunden ikke har mulighed for at bekræfte om If må optage samtalen eller ej, hvorfor de ikke optages.
>
> Herudover skal det oplyses, at If forsikring ikke sender nogle ud og vurdere kundernes indbo genstande herunder smykker.

Det er kunderne, der skal kunne dokumentere deres krav herunder ægthed og ejerskab i forbindelse med en skadesag. Der stilles strengere krav i forhold til dokumentation ved genstande af højere værdi, hvilket der er tale om i denne sag.

I henhold til retspraksis er det fastlagt, at fotodokumentation ikke er dokumentation nok herunder til dokumentation af ægthed og ejerskab.

Herunder har vi anmeldt kunden for bedrageri til politiet med henblik på undersøgelsen af de fremsendte billeder.

Vi fastholder vores afvisning
Vi fastholder vores afvisning på yderligere erstatning.

Konklusion
Da vi ikke mener, at der er kommet yderligere oplysninger i kundens klage til Ankenævnet, og vi i øvrigt mener, at vores oprindelige behandling af skaden var korrekt, må vi fastholder at kunden ikke er berettiget til yderligere erstatning."

Klageren har i kommentar af 2/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere kommetarere ud over, at Vi henstiller til at billeder der er indsendt er for at viser hvad der forsvandt fra vort hjem den 10/12 af smykker der ikke blot er muligt at navngive som værende et guldkors, men i langt højere grad kulturelle smykker købt i en [udenlandsk] kultur i et historisk perspektiv. For os handler det om affektionsværdien og at vore smykker var givet som gaver. Kunne vi vælge ville vi allerhelst have vores ejendele tilbage, vi kan aldrig købe for penge det der blev os frastjålet.
Vi har dokumenteret hvad der var og har ikke på noget tidspunkt haft intentioner om at svindle os til noget der ikke er vores.

Vi ønsker en retfærdig behandling baseret på sandhed og forståelse for hvad der er frastjålet os af fysisk og psykisk værdier- affektionsværdien og det psykiske pres der er fulgt efter den 10/12 2018."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 8/1 2019 fra en guldsmed til klagerens kæreste fremgår bl.a.:

"Som vi talte om i telefonen, har jeg meget svært ved at vurdere alle dine smykker pga. omfanget. Der er rigtig meget og et andet aspekt i det er, at flere af smykkerne/stenene er uerstattelige. Der er f.eks. stor efterspørgsel på rubiner og det betyder, at priserne er skyhøje, hvis man overhovedet kan finde en sådan sten igen.
For så vidt angår selve vurderingen af smykkerne vil et forsigtig bud være omtrent 2,5 millioner kroner i værdi. Et beløb jeg forbeholder mig ret til at korrigere op eller ned, hvis jeg får mange flere oplysninger om smykkerne, såsom stenenes carat (størrelse), guldet karat og ikke mindst antallet af stene.
Kort sagt; Der er for mange faktorer der gør en præcis vurdering muligt eller anvendelig for dig.
Såfremt alle smykkerne skal nøjagtigt vurderes og prissættes (stadig med et forbehold) koster det 475 kr. plus moms i timen. Jeg vurderer umiddelbart at det vil tage mindst 35 timer at vurdere

smykkerne til bunds. Derfor skal der lægges et depositum på 35 timer. Du skal overveje om det er det du vil have gjort."

Af selskabets erstatningsopgørelse fremgår bl.a.:

Stjålne/skadede genstande:	Købt	Købt som	Købspris	Dokumentation	Pris i dag	Erstatnings%	Erstatning
	Måned/år	Ny/brugt		Fx kvittering, billede osv		*Udfyldes af If*	
Eksempel: TV, 42", samsung	*04/12*	*Ny*	*3.999,00*	*Kvittering*	*3.499,00*		
6 stk. Zigarer, Davidoff				Skønsmæssig			kr 500
2 jakker				Skønsmæssig			kr 500
2 par jeans bukser				Skønsmæssig			kr 400
3 skjorter, herre				Skønsmæssig			kr 600
Apple computer	2007	brugt		afskrivning alder	8.500,00	10,00%	kr 850
Acer computer	2014	ny		afskrivning alder	3.500,00	30,00%	kr 1.050
Kontanter				Skønsmæssig			kr 5.000
Gucci parfume, 50 ml	2018			afskrivning brug	460,00	50,00%	kr 230
Matas	2018			Kvittering	1.354,00	100,00%	kr 1.354
3 sølv lysestager (3-tårn)	1935	brugt		Skønsmæssig			kr 250
Ny paskvitteringer				Kvittering	1.506,00	100,00%	kr 1.506
Pengeskab	2018	ny		Kvittering	2.150,00	100,00%	kr 2.150
Smykker/ure				Skønsmæssig			kr 5.000

Opgørelse i alt	**kr 19.390**
Selvrisiko	**kr 800**
Erstatning i alt	**kr 18.590**

Af selskabets undersøgelsesrapport af 2/7 2019 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse af hændelsesforløb, hvor Ft. har fremsendt billede dokumentation på de stjålne effekter fra deres indbrud.

Ft. har fremsendt, Skadeopgørelse samt 40 billeder.

I samtale med Ft. den 15. januar 2018, gennemgik vi hele skadeopgørelsen, og samtlige fremsendte billeder.

Direkte adspurgt hvor vi gennemgik skadeopgørelse sammen forklarede,
Ft. at billederne fra 1-17, samt 27 og 33 var taget fra internettet.

Ft. forklarede videre, at resten af billederne var egne/ægte billeder. Jeg spurgte hvorvidt han selv havde taget disse billeder, hvilket Ft. svarede ja til.

Ud af de resterende 21 'ægte/egne' billeder fandt jeg 14 af dem på internettet. Billeder var tydeligvis klippet fra hjemmesider hvor disse effekter var til salg.

Disse billeder er beskrevet i særskilt fotorapport.

Ft. forsøger herved at få erstatning for nogle smykker han/de aldrig har haft, hvilket er klokkeklart forsøg på bedrageri.

De sidste 7 billeder som jeg umiddelbart ikke kunne finde på internettet er indsat nedenunder.

Ft. har ingen dokumentation på nogen af de påstået stjålne smykker, heller ikke de 7 billeder jeg ikke kunne finde på internettet."

Klageren har fremlagt en kvittering af 12/10 2018, hvoraf det fremgår, at hendes kæreste har købt 4.000 euro for 30.842 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**12.HVORDAN FASTSÆTTER VI KONTANTERSTATNING?**

…

12.2 DAGSVÆRDI ELLER NYTTEVÆRDI – MERE END 2 ÅR GAMMELT, KØBT SOM BRUGT ELLER I FORVEJEN SKADET

Ting, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen er skadet, erstatter vi med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting, med rimeligt fradrag for værdiforringelse, som skyldes alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. For ting, hvor anvendelighed og resterende levetid ikke er væsentligt nedsat, gør vi ikke fradrag for alder og brug, det kaldes nytteværdi. For de ting, hvor der gælder afskrivningstabeller eller særlige regler, vil kontanterstatning blive opgjort efter afsnit 12.3 eller 12.4.

12.3 ERSTATNING EFTER AFSKRIVNINGSTABEL

Ting, der ikke i forvejen er beskadiget, og som fremgår af afskrivningstabellen, erstatter vi med genafskaffelsesprisen for tilsvarende nye ting fratrukket afskrivning ud fra tingens alder.

Bemærk, at der er særlige forbedrede afskrivningsregler på computere og lign. samt øvrige elektriske apparater, hvis du har købt Indbo Plus.

12.3 AFSKRIVNINGSTABEL

COMPUTERE OG LIGN.

Private computere, konsoller, navigationsudstyr, mobiltelefoner, wearables* samt tilbehør til disse ting.

ALDER	**% af genanskaffelses-prisen**
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5-6 år	10 %
6-7 år	10 %
7-8 år	10 %
8 år eller derover	10 %

13. DOKUMENTATION
Ifølge Forsikringsaftaleloven skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvor og hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan sandsynliggøre eller dokumentere dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter vores skøn.

Dokumentationen kan være originale kvitteringer/regninger, købskontrakter, overdragelseserklæringer eller boopgørelser. For særlige værdifulde eller sjældne ting, fx smykker eller unika, bør du få disse vurderet og dokumenteret skriftligt af et professionelt vurderingsfirma. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer og lign. for køb og erhvervelse af alle ting med lang levetid fx designermøbler og smykker. Fotografier alene er ikke dokumentation nok i sig selv."

Nævnet har fået forelagt selskabets fotomappe.

Nævnet udtaler:

Klageren og hendes kæreste har tegnet indboforsikring med virkning fra den 1/12 2018. Forsikringen er tegnet med dækning for guld og sølv med 500.000 kr. ud over forsikringssummen. Klageren har oplyst, at kæresten "har samtaler med Ifs – [medarbejder] omkring tegning af en forsikring på Indbo med særlig fokus på guld/smykker. Sideløbende med dette taler han med [andet forsikringsselskab] omkring en tilsvarende forsikring. Vi vil komme til at modtage en affektionsværdibaseret gave fra [kærestens] familie på smykker, der har været i familien i generationer. I processen spørger [kæresten] indtil om If ønsker at der kommer en ekspert på for præcis vurdere smykkernes værdi. Der er tale om smykker som ikke er almindelige i Dk (– som fx et Dagmarkors). Ifs [medarbejder] frasiger sig at det er nødvendigt – vi forbliver i troen på, at alt er godt".

Klageren har anmeldt, at hun den 10/12 2018 var udsat for et indbrudstyveri, hvor der blev stjålet genstande for 3.499.222 kr. Hun er utilfreds med størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med tyveriet. Hun har anført, at "den 12. januar har vi indsendt en opgørelse til If om hvad vi fik stjålet den 10 december. Vi har indsendt info på det vi havde fået stjålet og da alt ikke er danske som fx Dagmarkors har vi været ved en guldsmed (som vi fik at vide fra IF, at vi skulle for at få vores ting endelig vurderet) og har brugt billeddokumentation (nogle er taget med eget kamera andre fra vores familie i [udlandet]) for at vise hvad der var i vores Saftyboks (En boks som var købt til opbevaring efter forskrifter fra IF)".

11. 93501

Selskabet har udbetalt 18.590 kr. i erstatning og har afvist at udbetale yderligere under henvisning til, at kravet ikke er dokumenteret.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav. I en sag om tyveri af indbogenstande er selskabet berettiget til at stille større krav til dokumentation for genstande af høj værdi.

Af klagerens skadeopgørelse fremgår det, at hun har fået stjålet gaveæsker fra Matas til 1.354 kr., pas til 1.506 kr. og pengeskab til 2.150 kr. Hun har fremlagt kvitteringer for købene, hvorefter selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse hermed.

6 stk. cigarer, 2 jakker, 2 par bukser, 3 skjorter og 3 sølv lysestager

Det fremgår af klagerens skadeopgørelse, at hun i forbindelse med indbrudstyveriet har fået stjålet 6 stk. Davidoff cigarer til 1.260 kr., 2 jakker til 4.500 kr., 2 par bukser til 2.000 kr., 3 skjorter til 2.400 kr. og 3 sølvlysestager til 2.250 kr.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på henholdsvis 500 kr., 500 kr., 400 kr., 600 kr. og 250 kr.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 13. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget.

Apple computer og Acer computer

Det fremgår af klagerens skadeopgørelse, at Apple computeren er købt i 2007 for 8.500 kr., og at Acer computeren er købt i 2014 for 3.500 kr.

Selskabet har afskrevet erstatningen med henholdsvis 90 % og 70 %

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse, der findes at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 12.3 om opgørelse af erstatningen for computere, der er mere end henholdsvis 8 og 4 år gammel.

Kontanter

Af klagerens skadeopgørelse fremgår det, at hun har fået stjålet 4.000 euro og 15.000 kr. Hun har fremlagt en kvittering af 12/10 2018, hvoraf det fremgår, at hendes kæreste har købt 4.000 euro for 30.842 kr.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for kontanter.

Nævnet bemærker, at det, for så vidt angår kontanter, kan være svært at bevise kontanternes tilstedeværelse, idet klageren blandt andet skal sandsynliggøre, at beløbet var til stede, og hvad årsagen til, at et relativt stort kontantbeløb ikke i stedet var indsat i banken, se eksempelvis nævnets afgørelser i sag 93.066 og sag 73.473.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 13. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget, hvorfor nævnet ikke kan kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret at være i besiddelse af et kontantbeløb på 4.000 euro og 15.000 kr. på tidspunktet for indbruddet.

Den fremlagte kvittering af 12/10 2018, kan ikke føre til andet resultat.

13. 93501

Gucci parfume

Det fremgår af klagerens skadeopgørelse, at hun har fået stjålet en Gucci parfume købt i 2018 til 459,95 kr.

Selskabet har afskrevet erstatningen med 50 % på grund af brug.

Nævnet kan ikke kritisere selskabets opgørelse af erstatningen.

Smykker, ure og guld

Det fremgår at klagerens skadeopgørelse, at hun har fået stjålet smykker, ure og guld for 3.423.500 kr. Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr., da kravet ikke er dokumenteret.

Af selskabets undersøgelsesrapport af 2/7 2019 fremgår det blandt andet, at "ft. har fremsendt, Skadeopgørelse samt 40 billeder. I samtale med Ft. den 15. januar 2018, gennemgik vi hele skadeopgørelsen, og samtlige fremsendte billeder. Direkte adspurgt hvor vi gennemgik skadeopgørelse sammen forklarede, Ft. at billederne fra 1-17, samt 27 og 33 var taget fra internettet. Ft. forklarede videre, at resten af billederne var egne/ægte billeder. Jeg spurgte hvorvidt han selv havde taget disse billeder, hvilket Ft. svarede ja til. Ud af de resterende 21 'ægte/egne' billeder fandt jeg 14 af dem på internettet. Billeder var tydeligvis klippet fra hjemmesider hvor disse effekter var til salg. … Ft. har ingen dokumentation på nogen af de påstået stjålne smykker, heller ikke de 7 billeder jeg ikke kunne finde på internettet".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning, hvorfor selskabets afgørelse ikke kan kritiseres.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse, og at klageren over for nævnet hverken har fremlagt kvitteringer, certifikater eller i øvrigt nærmere sandsynliggjort sin besiddelse og sit ejerskab af disse meget værdifulde genstande. Nævnet har også lagt vægt på, at de frem-

lagte fotos ikke sandsynliggør klagerens ejerskab af smykkerne, og at den største del af de fremlagte fotos er taget fra internettet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels