Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. december 2019 blev i sag nr. 94128:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 1/9 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "**Kort redegørelse for sagen**
> Vi har haft indbrud, hvor det største tab har været vores smykker. Disse smykker havde vi kvitteringer på, dog er kvitteringerne meget gamle. Idet de blev købt i [Asien] og [Nordamerika] for ca. 25 år siden var det sådan kvitteringerne så ud i disse lande. Herudover har vi nogle billeder til at understøtte at vi har haft nogle af smykkerne.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Vi vil have erstatning for vores smykker, især da vi har haft dem forsikret."

Selskabet har den 20/9 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

> "Vi har modtaget klagen til jer over vores erstatningsopgørelse for tøj, penge, køkkenmaskine, ure og smykker mv. Klager har været udsat for et indbrudstyveri, hvor genstandene er blevet stjålet. Klager har i den forbindelse et samlet krav overfor os på 372.000 kr.
>
> Vi har dækket for i alt 28.120 kr. minus den gældende selvrisiko, da vi ikke mener, at klager har sendt behørig dokumentation for det store krav, herunder at klager skulle have været i besiddelse af smykker til en værdi af ca. 290.000 kr.
>
> **Her følger fakta omkring den tegnede forsikring**
> Vores kunde har pr. 12. december 2018 tegnet en indboforsikring med forsikringsbetingelserne 6676-1 (bilag 1). Der tegnet dækning for indbo, cykler og cykeldele, ansvar og retshjælp over indboforsikringen.

Vores kunde har tegnet forsikringen med en total forsikringssum på 987.000 kr., herunder guld, sølv og smykker for 301.000 kr., designer møbler- og lamper for 53.000 kr. og øvrigt indbo til 633.000 kr. (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været
Klager anmelder telefonisk den 5. februar 2019, at de har haft indbrud i perioden fra aftenen 2. februar til natten til den 3. februar 2019. Vi beder dem bruge et selvbetjeningslink til at sende en opgørelse af deres krav.

Den 18. og 19. februar 2019 modtager vi klagers opgørelse (bilag 3). Da der er tale om et større krav, beder vi vores skadeinspektør om at kontakte klager for at få nærmere oplysninger omkring genstandene og få udleveret dokumentationen for kravene.

Den 26. februar 2019 besøger skadeinspektøren klager, hvor de forklarer nærmere omkring genstandene og deres oprindelse. Vi får samtykke af klager til at indhente politirapporten, få oplysninger fra klagers tidligere forsikringsselskaber og indhente oplysninger fra RKI (bilag 4).

På baggrund af de indhentede oplysninger og den fremsendte dokumentation skriver vi til klager, at vi dækker 28.120 kr. minus selvrisikoen i brev af 1. maj 2019 (bilag 5).

Det fremgår af brevet, at grunden til, at vi ikke dækker det fulde krav, er, at der ikke foreligger behørig dokumentation for det store krav, og kravets størrelse, herunder købstidspunkterne for genstandene, står i væsentligt misforhold til klagers økonomiske situation.

Klager sender en klage til vores kundeklageansvarlige den 12. juni 2019, og den besvares den 26. juni 2019. Bilagene er vedlagt af klager. Vores kundeklageansvarlige fastholder skadeafdelingens afgørelse, da vi ikke har modtaget behørig dokumentation for kravet.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse
Indledningsvis gør vi opmærksom på, at vi ikke bestrider, at der har fundet et indbrud sted på adressen. Nærværende sag vedrører alene erstatningens størrelse. Vi har ved vores afgørelse af erstatningens størrelse lagt vægt på, at klager efter vores mening ikke har dokumenteret det store krav for tøjet, penge, køkkenmaskine, ure og smykker mv.

Det fremgår af vilkårene for den tegnede indboforsikring pkt. 11 A, at det er klager, der skal dokumentere at have været i besiddelse af genstandene og genstandenes værdi.
…
Det skal nævnes, at jo større krav man har, jo større forventninger har vi også til, at man kan dokumentere sit krav, hvilket også følger af gældende praksis på området.

<u>Tøj:</u>
Klager har i denne sag rettet et krav på knap 66.000 kr. for tøj. Tøjet er oplyst til at være henholdsvis 5 mdr. og 11. mdr. gammel. Det vil sige tøj, der stadig er omfattet af reklamationsretten. Dette til trods har klager ikke nogen kvitteringer for de mange tøjgenstande, som de ønsker erstattet.

Klager oplyser, at det er [familiemedlemmer] fra [udland 1], der har købt meget af tøjet til klager. Vi har ikke modtaget nogen kvitteringer fra familiemedlemmerne for tøjkøbene og/eller kvitteringer for betalt told fra [udland 1], der beviser eller sandsynliggør købene.

Derudover støtter klagers økonomiske situation ikke, at man i samme periode har foretaget forholdsvis dyre tøjindkøb. I samme periode fremgår det blandt andet, at huset er ved at ryge på tvangsauktion jf. oplysningerne fra RKI, de har måtte lukke deres [forretning] mv.

Helt generelt er tøj ikke særligt tyvetækkeligt, og det er forholdsvis sjældent, at vi oplever, at der er stjålet så meget tøj. I så fald er det oftest meget dyre mærkevarer. [Udenlandske] klæder, som noget af det stjålne tøj er, må vi formode er meget svært at afsætte. I øvrigt fremgår det af politiets billeder, at der stadig hang tøj i klagers klædeskabet ved politiets gennemgang af ejendommen.

På trods af den manglende dokumentation har vi fastsat en skønnet erstatning på 15.000 kr.

Penge:
Klager har rettet et krav på 6.200 kr. for kontanter. Klager har i den forbindelse ikke fremlagt nogen form dokumentation for beløbet. Det kunne være kvitteringer for kontanthævninger eller lignende. Da vi ikke har modtage dokumentation for kravet, har vi skønsmæssigt fastsat erstatningen til 2.500 kr.

Køkkenmaskine:
Klager har rettet et krav for en 1 år gammel køkkenmaskine på 2.800 kr. Klager har ingen kvitteringer for købet af maskinen til trods for alderen, og at den stadig er omfattet af reklamationsretten. Det er vores erfaring, at man sædvanligvis gemmer kvitteringer i minimum den periode, hvor maskinen er omfattet af reklamationsretten. Klager har heller ikke fremlagt billeder, der viser maskinen, brugsanvisninger mv.

På det foreliggende grundlag har vi derfor afvist dette krav, da der ingen dokumentation foreligger for kravet.

Ure:
Klager har rettet krav for 3 ure til en samlet værdi på 7.895 kr. Klager har ingen kvitteringer på købene, og klager har heller ikke nogen billeder, der viser urene. Der er heller ikke fremlagt nogen urkasse eller lignende. To af urene er knap 2 år gamle. Det vil sige, at de også stadig er omfattet af reklamationsretten. Klager oplyser, at urene er købt til dem af [familiemedlemmet] i [udland 1], men vi har ikke modtaget nogen dokumentation, der sandsynliggør dette. Det kunne eksempelvis være en kvittering for betalt toldafgift, kontoudtog fra broderen eller lignende. Vi har derfor afvist kravet for urene på det foreliggende grundlag.

Smykkerne:
Klager har et krav på 290.000 kr. for smykker. Vi har skønsmæssigt dækket 8.000 kr. for smykkerne ud fra en vurdering af, hvad lignende forgyldte smykker koster.

Klager har fremsendt nogle 'kvitteringer' og nogle billeder, der skulle dokumentere ejerskabet af smykkerne, antallet af smykker og smykkernes værdi og ægthed.

Vi mener, at der foreligger mange atypiske omstændigheder vedrørende det store krav for smykkerne, hvilket er grunden til, at vi har skønnet en erstatning for smykkerne.

Vores skadeinspektør spurgte ind til, om klager havde kvitteringer for smykkerne ved besøget hos dem. I den forbindelse fremviste klager kvitteringerne på klagers computer. Klager oplyste i den forbindelse, at de aldrig havde modtaget de håndskrevne kvitteringer personligt, men at de alene var sendt til dem pr. mail. Da skadesinspektøren oplyste, at det virkede underligt, at man sendte håndskrevne kvitteringer pr. mail og ikke fik udleveret dem personligt, var historien den, at klager havde haft kvitteringerne, og det var dem selv, der havde scannet dem ind, og herefter var de blevet væk.

Vi undrer os herudover over flere detaljer ved de bilag, som klager har fremført som dokumentation for smykkerne. Det ene bilag er en form for smykkevurdering, hvor man ikke kan udlede, at det er de stjålne smykker, der er tale om. Der er ingen fakturanummer på. På den sidste side står der: 'please handover to mr. [A]'. Klager har ikke redegjort for, hvorfor dette står på et bilag, der vedrører dennes smykker.

På det andet bilag som klager har fremført, står der navnet [B] Denmark på. Det vil sige, at det heller ikke er en kvittering, der er udstedt til klager. Derudover står der øverst på bilaget, at det er et rough estimate. Det vil sige, at det heller ikke er en kvittering men et overslag. Der er heller ikke noget fakturanummer på. Klager har ikke redegjort for, hvorfor der står et andet navn på et bilag, der vedrører et køb af dennes smykker.

De sidste to bilag, som klager har fremført som dokumentation for smykkerne, er fra [udenlandsk smykkeforretning]. Her er der heller ikke påført noget fakturanummer. Der er heller ikke påført et navn eller lignende. Beskrivelsen på bilaget af smykkerne er også mangelfuld. Det oplyses alene, at der er tale om halskæder og øreringe. Normalvis står der både type og vægt på, eftersom der skulle være tale om guld. Bilagene kan også blot være smykkevurderinger.

I forhold til de fremsendte bilag er det gældende for dem alle, at ingen af oplysningerne på dem kan henføres til klager eller i øvrigt dokumenterer, at der er tale om klagers smykker i det hele taget.

Vi undrer os også over, at klager ikke kan forklare os, hvilke smykker på billederne, der er tale om, i forhold til beskrivelserne på bilagene.

Dertil kommer, at klager meget præcist har beskrevet vægten i gram på guldsmykkerne i opgørelsen til os. Vi undrer os over, at man så præcist kan angive vægten i gram, så mange år efter anskaffelsen, når det ikke understøttes af bilagene i øvrigt.

Vi gør opmærksom på, at der i politirapporten alene fremgår, at der er stjålet en lang halskæde til en værdi af ca. 30.000 kr.

Vi er klar over, at man ikke altid har overblik over, hvilke genstande, der stjålet i forbindelse med et indbrud, men det undrer os, at man alene har opgivet denne ene halskæde til politiet, hvis der var stjålet flere smykker. Man må formode, at smykkerne har været opbevaret nogenlunde samlet, ligesom bortkomsten af den ene halskæde, efter vores mening, i de fleste tilfælde ville have

foranlediget, at man undersøgte, om der var andre smykker, der var bortkommet ved indbruddet i forbindelse med politiets undersøgelse af gerningsstedet.

Klager har oplyst til os, at 3 af de 8 smykker/smykkesæt er gaver fra [familiemedlemmer] i [udland 1]. De tre smykker skulle have en værdi på næsten 200.000 kr. Der foreligger ikke nogen som helst dokumentation for købene eller anden sandsynliggørelse for de store gaver.

Vi har på den ovennævnte baggrund ikke tiltro til, at der er tale om bilag, der relaterer sig til de smykker, som klager har rettet krav for. På den baggrund har vi alene opgjort en skønsmæssig erstatning for smykkerne ud fra de fremsendte billeder, som vi øvrigt bemærker, ikke bekræfter ejerskabet.

Ud fra billederne kan vi ikke vurdere ægtheden, vægten og karaten på smykkerne. Der er derfor skønnet en pris ud fra, hvad lignende forgyldte smykker koster.

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

I har afgjort lignende sager
I sagen 87.503 fastslog I, at selskabet var berettiget til at stille større beviskrav for genstande af høj værdi, og at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation (bilag 6).

I sagen 86.225 udtalte I, at selskabet ikke kunne kritiseres for deres skønsmæssige erstatningsopgørelse, da der var tale om et usikkert bevismæssigt grundlag og et meget stort krav (bilag 7).

Vi fastholder vores afgørelse
På grund af den manglende og tvivlsomme dokumentation i sagen og de i øvrigt atypiske omstændigheder i sagen mener vi, at vi på det foreliggende grundlag har truffet en korrekt afgørelse."

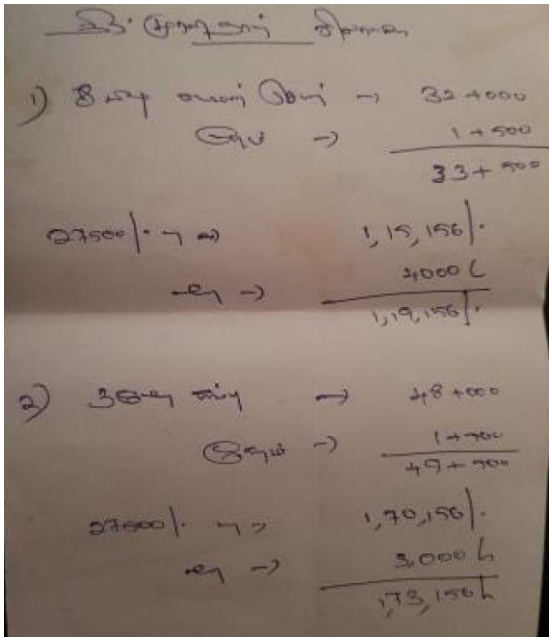
Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder parternes korrespondance før sagen blev indbragt for nævnet, klagerens opgørelse af sit krav, kvitteringer for smykkerne, fotos af smykkerne, rapport om oplysninger fra RKI, policen og forsikringsbetingelserne. Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår bl.a.:

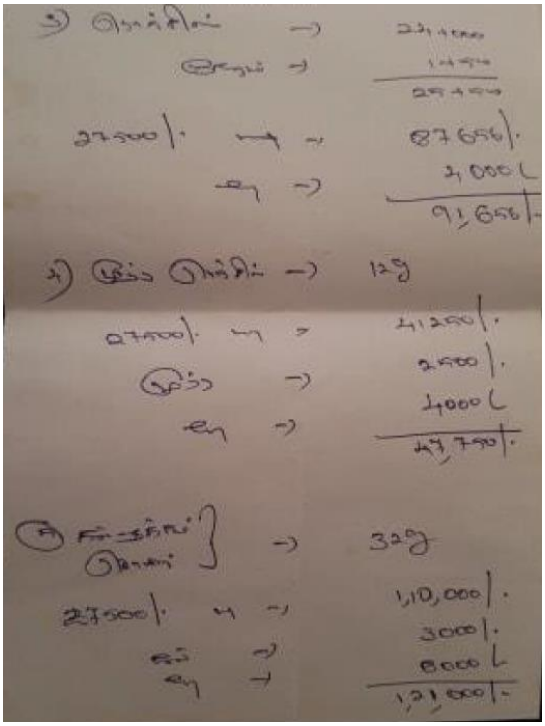
Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Nypris	Dit krav	Vedhæftning
3 Shalvar ([redacted] fest tøj)	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 4.500,00	DKK 4.500,00	-
5 shalvar ([redacted] fest tøj	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 5.000,00	DKK 4.800,00	-
4 Shalvar ([redacted] fest tøj)	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 2.800,00	DKK 2.800,00	-
Vinter Jakke	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.800,00	DKK 1.800,00	-
Jakke	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 800,00	DKK 800,00	-
Jakke	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.500,00	DKK 1.500,00	-
4 Bluse	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.200,00	DKK 1.200,00	-
2 bluser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 500,00	DKK 500,00	-
4 Bukser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.600,00	DKK 1.600,00	-
3 bukser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.800,00	DKK 1.800,00	-
1 Kjole	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 900,00	DKK 900,00	-
Kjole	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 900,00	DKK 900,00	-
5 kjoler	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 2.500,00	DKK 2.500,00	-
Chanel perfume	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	11	DKK 1.000,00	DKK 800,00	-
MAC make-up	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	5	DKK 1.200,00	DKK 1.000,00	-
Fenty beauty	Personlig Pleje - Kosmetik & Parfume	5	DKK 1.000,00	DKK 900,00	-
2 Saree	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 2.000,00	DKK 2.000,00	-
2 Saree	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 3.000,00	DKK 3.000,00	-
4 saree	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 2.000,00	DKK 2.000,00	-
Saree	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 400,00	DKK 400,00	-
Jakke	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 4.000,00	DKK 4.000,00	-
Jakke	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 1.200,00	DKK 1.200,00	-
2 Bluser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 400,00	DKK 400,00	-
2 bluser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 600,00	DKK 600,00	-
4 bluser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.600,00	DKK 1.600,00	-
Bukser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 400,00	DKK 400,00	-
Bukser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 500,00	DKK 500,00	-
Bukser	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 600,00	DKK 600,00	-
Kjole	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 400,00	DKK 400,00	-

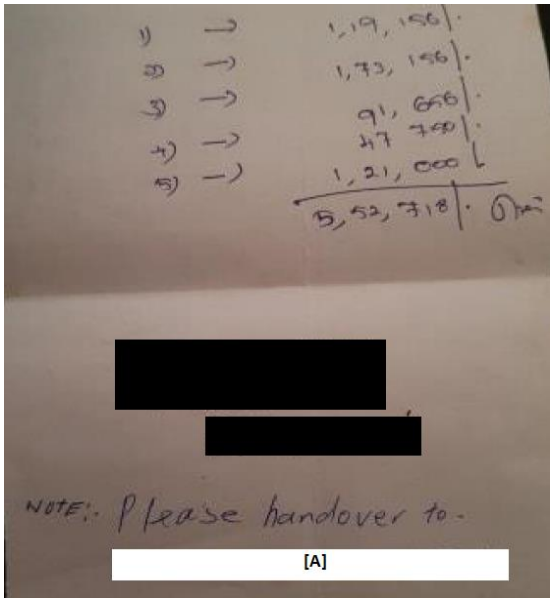
Kjole	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 600,00	DKK 600,00	-
Shalvar	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.000,00	DKK 1.000,00	-
Shalvar	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 1.200,00	DKK 1.200,00	-
Shalvar	Tøj & Sko - Dame	5	DKK 800,00	DKK 800,00	-
Vinterjakke	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 2.800,00	DKK 2.800,00	-
Vinter jakke	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 1.200,00	DKK 1.200,00	-
3 Tommy Hilfiger skjorter	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 2.400,00	DKK 2.400,00	-
3 Tommy Hilfiger Skjorter	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 2.100,00	DKK 1.900,00	-
2 Skjorter	Tøj & Sko - Herre	23	DKK 1.000,00	DKK 500,00	-
2 Bukser	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 1.600,00	DKK 1.600,00	-
Bukser	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 600,00	DKK 600,00	-
Jakkesæt	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 2.000,00	DKK 2.000,00	-
Jakkesæt	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 3.000,00	DKK 2.500,00	-
2 Pullover	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 600,00	DKK 600,00	-
Pullover	Tøj & Sko - Herre	5	DKK 400,00	DKK 400,00	-
Pullover	Tøj & Sko - Herre	11	DKK 500,00	DKK 500,00	-
Guess ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	35	DKK 1.800,00	DKK 1.800,00	-
Casio Ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	23	DKK 3.200,00	DKK 3.200,00	-
Armani ur	Smykker, Ure & Tilbehør - Ure	23	DKK 2.895,00	DKK 2.895,00	-
Kenwood Køkkenmaskine	Hus & Interiør - Elektriske apparater, Køkken	23	DKK 2.800,00	DKK 2.800,00	-
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	5	DKK 6.200,00	DKK 6.200,00	-
24 karats halskæde (bryllupskæde) 104g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	216	DKK 28.726,88	DKK 28.726,88	Upload mislykkedes
Bryllupsmykker 24 karat 296 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	216	DKK 81.761,00	DKK 81.761,12	Upload mislykkedes
24 karat guld smykker 148 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	216	DKK 40.880,56	DKK 40.880,56	Upload mislykkedes
24 karat guldsmykker 54 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	119	DKK 14.915,88	DKK 14.915,88	Upload mislykkedes
24 karat guldsmykker 27g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	107	DKK 7.457,94	DKK 7.457,94	Upload mislykkedes

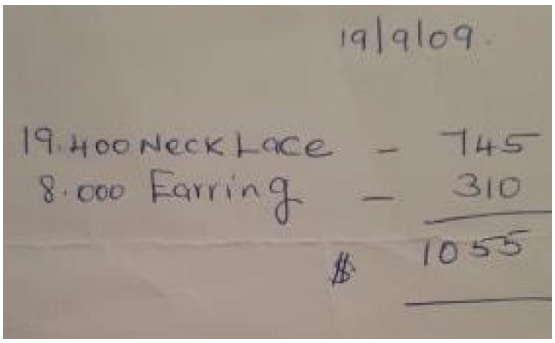
24 karat guldsmykker 68 g	Smykker, Ure & Tilbehør - Smykker	107	DKK 18.782,96	DKK 18.782,96	Upload mislykkedes
24 karat guldsmykker 48g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	107	DKK 13.258,56	DKK 13.258,56	Upload mislykkedes
24k guldsmykker 304g	Smykker, Ure & Tilbehør - Udenlandske Smykker	47	DKK 83.970,88	DKK 83.970,88	Upload mislykkedes

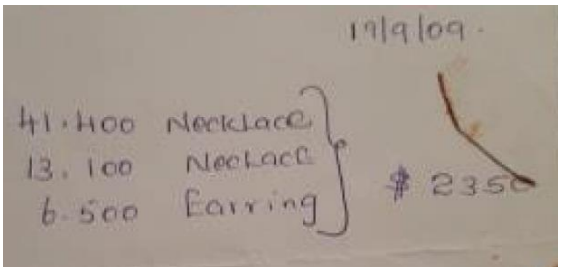
Af de fremlagte kvitteringer for smykkerne fremgår bl.a.:





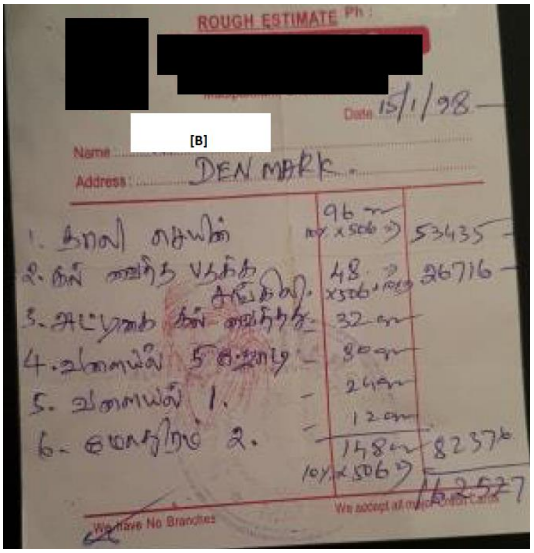

1) → 1,19,156/-
2) → 1,73,156/-
3) → 91,656/-
4) → 47,750/-
5) → 1,21,000/-
5,52,718/-
[redacted]
NOTE: Please handover to.
[A]


19/9/09.
19.400 Necklace - 745
8.000 Earring - 310
$ 1055


19/9/09.
41.400 Necklace
13.100 Necklace
6.500 Earring
$ 2350

Ankenævnet *for* Forsikring

10. 94128



Af forsikringsbetingelserne 6676-1 fremgår bl.a.:

> "**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 del 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 der for altid gemme kvitteringer for dine køb."

<u>Nævnet udtaler:</u>

Klageren anmeldte den 5/2 2019 et indbrud i sit hjem. Han anmeldte blandt andet, at en række smykker til en angivet værdi af 289.254,80 kr. var blevet stjålet. Klageren kræver, at selskabet udbetaler erstatning for smykkerne svarende til den angivne værdi. Han har anført, at han har fremlagt kvitteringer og fotos af smykkerne, og at han har dokumenteret sit krav.

Selskabet har udbetalt i alt 28.120 kr. før fradrag af selvrisiko – herunder 8.000 kr. for smykker – med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at de

fremlagte bilag ligner smykkevurderinger og ikke kvitteringer, at klagerens økonomi ikke er i tråd med besiddelsen af smykker for et så stort beløb, at nogle af kvitteringerne ses påført andre navne end klagerens, og at de fremlagte fotos ikke viser ejerskab og kvalitet af smykkerne.

På de fremlagte håndskrevne kvitteringer er der oplistet forskellige slags smykker med beløbsangivelser. På en kvittering fremgår, "note: Please hand over to [A]". Af en anden kvittering er anført, "rough estimate", og der er påført et andet navn end klagerens.

Af rapport over registreringer i RKI fremgår det, at der på klageren er registret en tvangsauktion i august 2018.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 11.A.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at han er berettiget til yderligere erstatning for de anmeldte stjålne smykker. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse, og at dokumentationen for kravet består af håndskreven dokumentation, hvor det ikke klart fremgår, om der er tale om kvitteringer for køb, og hvem der i givet fald har købt smykkerne, eller om der er tale om smykkevurderinger. Endvidere er der fremlagt fotos, hvor smykkerne fremstår vanskelige at vurdere.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

12. 94128

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels