

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. marts 2020 blev i sag nr. 94198:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 18/9 2019 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi kommer hjem fra ferie d. 2. juli og finder ud af der har været indbrud. Vi anmelder det med det samme. Den 24. juli altså 22 dage efter, dukker skadesinspektør ... op uanmeldt og jeg tager ham på fersk gerning i at gå og lure ind af vinduerne. Jeg er på vej på arbejde og vi aftaler han kan komme igen dagen efter og der bliver vi mødt med mistro og anklager som om det var os der havde begået indbruddet. Jeg har aldrig oplevet noget lignende og den opførsel hører overhovedet ikke til nogen steder. Han vil så have kvitteringer og dem har vi selvfølgelig ikke. Alt var gennemrodet samt vores private papirer inkl. de kvitteringer vi havde var væk. Vi finder så ud af at nogen kan hentes fra Elgiganten, HIFI klubben og Voga, altså de ting der er købt online. 90 % af de stjålne ting kan ses på billeder på nettet da huset er til salg. Men det er ikke åbenbart ikke nok for TopDanmark.

Vi har fået stjålet ting for knap 300.000,- og TopDanmark opgør så skaden til 130.000. F.eks et fjernsyn købt for 6 år siden til 25.000 laver de en afskrivning på på 90% af prisen hvad det koster i dag. dvs vi får 1050,- ??? Sonos højtalere bliver afskrevet med 50 %. Apple computere og Bose anløb bliver afskrevet med 70 %. Det er jo fuldstændig hen i vejret, hvordan skal vi overhovedet kunne købe noget tilsvarende for de latterlige beløb? I telefonen får vi så af vide at vi bare kunne have købt en udvidet elektronikforsikring. Men mig bekendt så er det til hvis man taber kaffe i apparaterne eller de falder ned af væggen osv.

Vi har fået stjålet 14.000 i kontanter og de erstatter det med 5000,- Georg Jensen ting, Kay Bojesen figurer osv. kan vi få et gavekort på så vi kan købe nyt i deres netbutik hvis ikke vi vil miste deres procenter. Hvorfor kan vi købe nyt af det og ikke de elektroniske ting som ikke fejler noget som helst? Min kæreste som er selvstændig og fakturer sine kunder på computeren har måtte undvære sin computer i over 2 måneder pga. TopDanmark lange ventetid og regningen fra bog-

holderen vil de heller ikke tage. Jeg har aldrig fortrudt noget så meget at jeg har valgt at tegne forsikring gennem TopDanmark.

En ting er at det er frygteligt og have haft indbrud og alt er endevendt og alle ens personlige ting er gennemrodet. Men at man ikke engang kan generhverve sig de stjålne ting igen, altså hvad skal man så bruge et forsikringsselskab til? Og jeg husker tydeligt da jeg sad med forsikringsmægleren da forsikringen skulle tegnes. 'Jamen hos TopDanmark har vi ingen loft for indboet det er uendeligt' Det må man sige er klart når de afskriver med de procenter.... Min nabo og et vennepar i samme bydel havde indbrud i samme omgang og har fået alt erstattet til nypris.

Den 28. august sender jeg så en klage til dem over afgørelsen og modtager et langt langt svar fra dem d. 9. september fra [medarbejder i selskabet]. Skaden er gjort fast og til slut skriver hun så at jeg kan klage over afgørelsen her 'mod et gebyr'. Og hun vedhæfter sørme os lige en gammel afgørelse fra Jer til skræk og advarsel se vedhæftet. Altså jeg er rystet....

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil som minimum have at nedskrevne ting kan generhverves på deres købsside på nettet."

Selskabet har den 9/10 2019 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Klager er utilfreds med størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri. Vi har noteret os, at nærværende klage alene vedrører erstatningsopgørelsen for elektriske apparater. Selskabet har for disse apparater opgjort erstatning ud fra vilkårenes afskrivningsregler.

Klagers samlede krav udgør ca. 300.000 kr. og heraf udgør kravet for elektriske apparater ca. 74.000 kr. Erstatningen for de pågældende apparater er opgjort til ca. 21.000 kr. grundet alder, jf. vilkårenes afskrivningstabeller side 19 punkt 19.3.a.

Hvad dækker forsikringen

Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark Forsikring vilkår 6676-1 (bilag 1) med en ubegrænset dækning for øvrigt indbo (bilag 2).

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 genstande er omfattet af forsikringen, herunder elektriske apparater, jf. vilkårene side 12 pkt. 17.D. Selvom policen er tegnet uden sumbegrænsning for elektriske apparater, opgøres erstatningen efter de gældende afskrivningsregler, når der er tale om de nævnte genstande, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a.

Sådan har vi behandlet sagen

Klager anmeldte den 4. juli 2019 elektronisk til selskabet, at der var sket tyveri fra deres hjem. Indbruddet var sket den 2. juli 2019. I forbindelse med anmeldelsen oplyste klager, at vinduet var brudt op og at huset var tømt for værdier. Det blev aftalt, at klager skulle 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 indsendte efterfølgende en liste med hans krav og grundet kravets størrelse, blev sagen overdraget til en af selskabets taksatorer, der herefter bad klager indsende dokumentation for kravet.

Efter en måneds tid modtog taksator delvis dokumentation til sagen og erstatningen for bl.a. elektriske apparater, blev herefter opgjort i overensstemmelse med vilkårenes afskrivningsregler. Klager indsendte efterfølgende yderligere dokumentation i sagen, hvorefter der blev udbetalt yderligere erstatning.

Klager var ikke tilfreds med erstatningen og klagede herefter til selskabets kundeklageansvarlige, der gennemgik sagen på ny. Efter en fornyet gennemgang af sagen, fastholdt selskabet den opgjorte erstatning i sagen.

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 sig 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.

I denne sag har klager indsendt delvis dokumentation for hans elektriske apparater i form af købskvitteringer. Selskabet har lagt de oplyste købstidspunkter til grund ved opgørelsen af erstatningen. Da der i forsikringsvilkårene er indført afskrivningstabeller for visse genstande, herunder elektriske apparater som f.eks. TV og computere, er erstatningen derfor opgjort ud fra afskrivningstabellen. Selskabet har således taget udgangspunkt i markedsprisen på skadetidspunktet og har iht. Vilkårenes afskrivningstabel, afskrevet i erstatningen pga. alder, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a.

For de genstande, hvor klager ikke har fremlagt dokumentation, har vi opgjort erstatningen efter et skøn ud fra oplysningerne om genstandene.

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

Ankenævnet for Forsikring

4.

94198

For overblikkets skyld vedhæfter vi en kopi af vores erstatningsopgørelse for de elektriske apparater:

Elektriske apparater		13	3/11								20.927,10
3	Sonos Play:1 (Højttalere)	Lyd & Billede - Højttalere	1	1/11	1.500,00	1.500,00	Scalepoint Historik	Markedspris	1.299,00	10%	1.169,10
4	Sonos Play:1 (Højttalere)	Lyd & Billede - Højttalere	1	3/11	1.500,00	1.500,00	Scalepoint Historik	Markedspris	1.299,00	50%	649,50
5	Sonos Play:1 (Højttalere)	Lyd & Billede - Højttalere	1	3/11	1.500,00	1.500,00	Scalepoint Historik	Markedspris	1.299,00	50%	649,50
6	Sonos Play:1 (Højttalere)	Lyd & Billede - Højttalere	1	3/11	1.500,00	1.500,00	Scalepoint Historik	Markedspris	1.299,00	50%	649,50
83	Samsung UE55KS7005U 55" (Smart-TV) (TV)	Lyd & Billede - TV	1	5/11	25.000,00	20.000,00	Nordik Supply	Markedspris	10.548,00	90%	1.054,80
91	APPLE iMac, 54,6 cm (21.5"), Fuld HD, 7th gen Intel® Core™ i5, 8 GB, 1000 GB, macOS Sierra 10.12 (Desktop Computere)	Computer & Software - Stationær PC	1	4/11	8.500,00	8.500,00	Elgiganten	Markedspris	8.419,00	70%	2.525,70
92	APPLE MacBook Air (2017) 13.3" Sølv (MQD32DK/A) (Bærbare)	Computer & Software - Bærbare PC	1	4/11	6.999,00	6.999,00	Elgiganten	Nypris	6.999,00		2.099,70
93	APPLE MacBook Air (2017) 13.3" Sølv (MQD32DK/A) (Bærbare)	Computer & Software - Bærbare PC	1	4/11	6.999,00	6.999,00	Elgiganten	Nypris	6.999,00		2.099,70
94	APPLE MacBook Air (2017) 13.3" Sølv (MQD32DK/A) (Bærbare)	Computer & Software - Bærbare PC	1	4/11	6.999,00	6.999,00	Elgiganten	Nypris	6.999,00		2.099,70
97	bose surround højttalere	Lyd & Billede - Stereoanlæg & Hi-Fi	1	4/11	11.000,00	11.000,00		Nypris	11.000,00		3.300,00
98	Bose 739617-2110, Ledning & Trådløs, Bluetooth/3.5 mm 9 m, 3,5 mm, Sort, Cylinder (Højttalere)	Lyd & Billede - Højttalere	1	2/11	1.500,00	1.500,00	Webhallen	Nypris	1.500,00	30%	1.050,00
100	Samsung UE40MU6195 40" (Smart-TV) (TV)	Lyd & Billede - TV	1	2/11	6.000,00	6.000,00	Elgiganten	Markedspris	3.444,00	30%	2.410,80
150	Sonos PLAY: 1, 1.0 kanaler, Kabel & trådløs, RJ-45, Sølv, Hvid	Lyd & Billede - Stereoanlæg & Hi-Fi	1	1/11			Wuhti	Markedspris	1.299,00	10%	1.169,10

Vi henviser herefter til punkterne i opgørelsen:

Punkt 3, 4, 5, 6 og 150 Sonos Play højttalere:

Selskabet har opgjort erstatningen for højttalerne ud fra markedsprisen på skadetidspunktet hos ComputerSalg i alt 1.299 kr., se link:...

Som det fremgår af opgørelsen for punkterne 3 og 150, har vi afskrevet med 10%, se kopi af købskvitteringer bilag 3, hvor det fremgår, at højttalerne blev købt den 18. og 19. januar 2018 og var derfor 1 år og 5 måneder på skadetidspunktet:

Iht. vilkårene afskriver vi med 10%, når apparatet er indtil 2 år på skadetidspunktet, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a. Erstatningen udgør herefter 1.169,10 kr. pr. højttaler.

For punkterne 4-6 har vi afskrevet med 50% pga. alder. Højttalerne blev købt de 15. januar 2015 og var således mere end 4 år på skadetidspunktet, se kopi af købskvittering, bilag 3.

Iht. vilkårene erstatter vi med 50% af nyværdien, når apparatet er indtil 4 år, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a og erstatningen udgør herefter 649,50 kr. pr. højttaler. Vi har bemærket, at vi apparaterne faktisk var mere end 4 år på skadetidspunktet den 4. juli 2019 og derfor rettelig skulle have været afskrevet med 70% i stedet for 50%. Selskabet gør dog ikke yderligere afskrivning gældende.

Punkt 83 og 100 Samsung tv:

Selskabet har opgjort erstatningen for punkt 83 ud fra markedsprisen på skadetidspunktet hos den anviste leverandør Nordik Supply, hvor det fremgår, at markedsprisen udgør 10.548 kr., se link: [...](#)

Herfra har vi afskrevet med 90% pga. alder, se kopi af købskvittering, hvor det fremgår, at tv'et blev købt den 16. maj 2012, dvs. det var mere end 5 år på skadetidspunktet. Ifølge vilkårenes afskrivningstabel, opgøres erstatning til 10% af nyværdien på skadetidspunktet for genstande, der er mere end 5 år, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a. Erstatningen udgør herefter 1.054,80 kr.

For punkt 100 har selskabet opgjort erstatningen ud fra markedsprisen på 3.444 kr. Se f.eks. følgende link: ...

Herfra har vi afskrevet med 30% pga. apparatets alder. Klager har oplyst, at tv'et er 2 år og 11 måneder og erstatningen udgør derfor 2.410,80 kr. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at vi ikke har modtaget dokumentation for tv'et fra klager, hvorfor vi alene har lagt klagers oplysninger til grund i forbindelse med erstatningens opgørelsen.

Punkterne 91-94 Apple i Mac og MacBook Air:

For punkt 91 iMac har selskabet modtaget dokumentation i form af købskvittering, se bilag 3. Det fremgår af kvitteringen, at computeren er købt den 28. oktober 2014 og er således 4 år og 8 måneder på skadetidspunktet. Erstatningen er opgjort ud fra markedsprisen hos Elgiganten i alt 8.419 kr.

Herfra har vi fratrullet 70% i afskrivning pga. alder. Det fremgår af vilkårenes afskrivningstabel, at erstatningen opgøres til 30% af nyværdien på skadetidspunktet, når genstanden er indtil 5 år på skadetidspunktet, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a.

Prisen hos Elgiganten er imidlertid ændret efter at skaden blev opgjort og udgør således 8.799 kr. i stedet: ...

Selvom markedsprisen var 8.419 kr. på skadetidspunktet, er selskabet imidlertid indstillet på at dække differencen op til den nuværende pris hos Elgiganten, dvs. 70% af 8.799 kr. i alt 2.639,70 kr. Herfra fratrækker vi den allerede udbetalte erstatning 2.525,70 kr. Vi overfører herefter restbeløbet på 114 kr. til klager.

For de øvrige punkter 92-94 har selskabet ikke modtaget nogen form for dokumentation og vi har derfor opgjort erstatningen ud fra et skøn grundet manglende dokumentation for mærke, model, alder, mv. Selskabet har på baggrund af klagers oplysning om genstandenes alder (4 år og 11 måneder) opgjort erstatningen skønsmæssigt til 2.099,70 kr. pr. computer.

Selskabet gør i den forbindelse opmærksom på, at skønnet i øvrigt harmonerer godt med afskrivningstabellen i vilkårenes pkt. 19.3.a for et mere end 4 år gammelt produkt.

I samme forbindelse henviser vi til følgende link, hvor det fremgår, at markedsprisen for en MacBook Air er 6.999 kr., se link: ...

Punkterne 97-98 Bose Højtalere

For punkt 97 har vi ikke modtaget nogen dokumentation for model, alder eller andet og vi har derfor opgjort erstatningen ud fra et skøn.

Da vi ikke har modtaget dokumentation for genstanden, har vi derfor opgjort erstatning skønsmæssigt som beskrevet i vilkårene. Til orientering er markedsprisen oplyst til 11.000 kr., se f.eks. følgende link: ...

Ud fra klagers oplysning om, at anlægget var mere end 4 år på skadetidspunktet, har vi opgjort erstatningen skønsmæssigt til 3.300 kr., hvilket i øvrigt harmonerer med vilkårenes afskrivningstabel for genstande der er mere end 4 år på skadetidspunktet.

Selvom vi ikke har modtaget dokumentation for punkt 98, har vi opgjort erstatningen ud fra markedsprisen på 1.500, se følgende link:...

Herfra har vi afskrevet med 30% ud fra den oplyste alder (2 år og 11 måneder) og erstatningen udgør herefter 1.050 kr.

Mht. udgifterne til faktureringer i klagers kærestes firma, har vi tidligere orienteret klager om, at forsikringen ikke dækker ting, der bliver anvendt erhvervsmæssigt, jf. vilkårene punkt 17.B.3.

Endelig nævner klager den udvidede elektronikdækning og selskabet har tidligere orienteret klager herom, herunder muligheden for at elektriske apparater erstattes til nyværdi i op til 4 år. Dette gælder også ved indbrudstyveri, se vilkårene side 19 punkt 19.3.a. For så vidt angår klagers klagepunkter, er de fleste af de elektriske apparater mere end 4 år, hvorfor den udvidede elektronikdækning ikke ville ændre i erstatningsopgørelsen i nærværende sag.

I har afgjort lignende sager

I sagen 87.007 udtalte I, at de særlige afskrivningsregler i vilkårene ikke kunne tilsidesættes, da de var en del af forsikringsaftalen. Erstatningen for Applegenstande skulle derfor opgøres ud fra afskrivningsreglerne. Ligeledes 79.098 hvor I udtalte, at der i forsikringsbetingelserne var fastsat afskrivningsregler for særlige elektriske apparater. Erstatningen for en computerskærm var derfor rettelig opgjort efter forsikringsbetingelsernes afskrivningsregler.

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, og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning i sagen. Dog er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet gennemgang, hvis klager indsender dokumentation for de genstande, hvor erstatningen er opgjort skønsmæssigt."

Klageren har den 21/10 2019 bl.a. anført:

"Det er ikke kun elektroniske artikler jeg klager over skadesstørrelsen på Ure som er købt til 1500,- giver de kun 500,- for osv osv i gennemsnit har de fratrasket 60 %

De har fra starten af fået dokumentation fra mæglerens billeder som ligger på nettet ...

Det må være dokumentation nok for dem. Jeg kan ikke se nogen steder i vores police at der skal være dokumentation i form af kvitteringer. Og hvem gemmer kvitteringer? Hvad med ting der er fået i gave?

Vi har ikke mødt andet end mistro som om de tror det er os selv der har begået indbruddet."

Selskabet har den 22/11 2019 bl.a. anført:

"Vi har modtaget Ankenævnets brev fra den 22. oktober 2019 med kopi af klagers brev. Det fremgår heraf, at klager også er utilfreds med erstatningsopgørelsen for de øvrige genstande og ikke alene elektriske apparater.

For overblikkets skyld vedhæfter vi erstatningsopgørelsen som bilag 4 og kan indledningsvis oplyse, at vi dels har opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser for tilsvarende smykker/genstande og dels skønnet erstatningen på grund af manglende dokumentation. Det samlede krav for øvrige genstande inkl. Smykker og kontanter udgør ca. 181.212 kr. ud fra opgørelsen i Scalepoint og selskabet har udbetalt 110.379,53 kr. i erstatning.

Elektriske apparater - punkterne 23, 64, 84 samt 85:

Vi har bemærket, at vi ikke havde taget punkterne 23, 64, 84 samt 85 med i vores tidligere redegørelse under elektriske apparater. Vi kan derfor oplyse, at punkt 23 hilti boremaskine er erstattet ud fra markedsprisen 1.054 kr. og herfra har vi fratrasket 15% pga. alder, jf. vilkårenes side 19 punkt 19.3.b., hvor det fremgår, at elektriske apparater erstattes med 85% af nyværdien, når apparatet er indtil 3 år på skadetidspunktet. Efter det oplyste er boremaskinen 2 år og 11 måneder.

Punkt 64 nintendo wii white er ligeledes opgjort ud fra afskrivningstabellen i vilkårene. Da apparatet efter det oplyste var 2 år og 11 måneder på skadetidspunktet, er erstatningen derfor opgjort ud fra vilkårenes afskrivningstabel punkt 19.3.a under bærbar elektronik mv. Her fremgår det, at der afskrives med 30 % af nyværdien ved genstande indtil 3 år. Da markedsprisen er 549 kr., har vi herefter opgjort erstatningen til 384,30 kr.

Punkt 84 iphone oplader er opgjort ud fra genleveringsprisen på skadetidspunktet for en tilsvarende genstand og erstatningen udgør herefter 279 kr. Klager har mulighed for genlevering via Elgiganten.

Punkt 85 Samsung Galaxy mobiltelefon er erstattet ud fra vilkårenes afskrivningstabel. Det er oplyst, at mobiltelefonen er 3 år og 11 måneder. Ud fra markedsprisen på skadetidspunktet 1.610 kr. har vi herefter afskrevet med 50 % pga. alder, jf. vilkårenes side 19 punkt 19.3.a, hvor det fremgår, at genstande indtil 4 år erstattes med 50%.

Punkt 61 – kontanter:

Vi har erstattet klagers krav på kontanter med 5.000 kr. Klager krav udgør 14.000 kr. Selskabet bemærker i den forbindelse, at vi hverken har modtaget dokumentation for det forholdsvis høje pengekrav og end ikke har fået en forklaring/begrundelse for, hvorfor han havde 14.000 kr. liggende i kontanter. På denne baggrund har vi derfor fastsat erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. og samtidig oplyst klager om, at vi er indstillet på at revurdere hans krav, hvis han indsender dokumentation.

Til sammenligning med praksis på området skal vi henvise til kendelser fra Ankenævnet vedrørende fastsættelse af en skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke er dokumentation.

I sagen 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. Ankenævnet kunne ikke kritisere det fastsatte erstatning for kontantbeløbet.

I sagen 83.084 havde klager ved et indbrud fået stjålet 13.500 kr. 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.

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

Smykker:

For punkterne 1, 54-56 samt 142-145 har selskabet opgjort erstatningen ud fra genleveringspriser trods manglende dokumentation. Klager har herefter mulighed for at få smykkerne genleveret via den oplyste leverandør eller alternativt en kontanterstatning svarende til genleveringsprisen og dermed fratrasket en eventuel genleveringsrabat, se vilkårenes side 18 punkt 19.C. Da klager ikke har sandsynliggjort, at genlevering ikke er mulig, finder vi derfor ikke anledning til at ændre erstatningen.

For de øvrige smykker punkterne 46-53 (8 ure) samt 57 (ring) er erstatningen opgjort skønsmæssigt pga. manglende dokumentation. Erstatningen er opgjort til 500 kr. pr. ur og klagers krav udgør 1.500 kr. pr. ur. Som det fremgår af opgørelsen, har selskabet ikke afvist at erstatte nogle af urene, selvom der er tale om forholdsvis mange ure (8 stk.). Vi har således erstattet samtlige ure til trods for, at der hverken er fremlagt dokumentation for kravets størrelse eller antallet af ure. Erstatningen for ringen (punkt 57) er opgjort skønsmæssigt til 1.000 kr. og klagers krav udgør 2.000 kr. Da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for ægthed, værdi, karat, mv., fastholder vi derfor den opgjorte erstatning. Som tidligere oplyst, er vi dog indstillet på at revurdere erstatningsopgørelsen, hvis klager indsender dokumentation til sagen.

Øvrige genstande:

Punkterne 2, 7, 9-19, 22, 24-45, 58-60, 63, 65-66, 68-78, 81-88, 95-147 er alle erstattet ud fra genleveringspriser ifølge vilkårene. Vi henviser i den forbindelse til erstatningsopgørelsen.

Punkt 62 medicin: er erstattet ud fra den oplyste markedspris.

Punkterne 8, 20-21, 45, 79-80, 89-90 og 151: er erstattet ud fra prisen for tilsvarende genstande. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at vi ikke har modtaget dokumentation for genstandene. Klager henviser til ejendomsmæglernes fotos, der ligger på nettet. I den forbindelse kan selskabet oplyse, at fotos alene ikke udgør dokumentation genstandene, der kan ses på ejendomsmæglerens fotos.

I samme forbindelse kan selskabet oplyse, at klager har oplyst, at samtlige møbler og lamper er kopier. Det er således ubestridt, at der er tale om kopier, hvorfor der er taget udgangspunkt i prisen for tilsvarende møbler og lamper ved erstatningens opgørelse. Vi henviser her til taksators

rapport vedlagt som bilag 5 samt erstatningsopgørelsen. Endelig henviser til følgende hjemmeside, hvor det er muligt at anskaffe tilsvarende møbler i kopi for den opgjorte erstatning: ...

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen, har vi ikke afvist at erstatte nogle af klagers genstande/krav uagtet den mangelfulde dokumentation for disse. Endelig er det vores opfattelse, at klager med erstatningen vil være i stand til at købe nogle tilsvarende møbler og lamper.

Parfumer - punkt 149: klagers krav udgør ca. 16.000 kr. og selskabet har opgjort erstatningens skønsmæssigt til 9.100 kr. for 26 parfumer, hvilket svarer til 350 kr. pr. stk. Erstatningen er opgjort skønsmæssigt, da klager ikke har indsendt dokumentation for hans krav. Ud fra klagers oplysninger er alle parfumerne næsten 2 år gamle (1 år og 11 måneder), hvorfor det også må antages, at der har været et vist forbrug.

Endelig er det selskabets vurdering, at det er usædvanligt at have et så stort antal parfumer (26 stk.) uden samtidig at have en eller anden form for dokumentation for en/ flere af disse.

Uagtet at vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for det høje krav for parfumerne, har vi alligevel erstattet dem, men da der er tale om ældre parfumer, finder vi det rimeligt, at vi har erstattet dem med 350 kr. pr. stk.

Klager skal sandsynliggøre sit krav

Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere/sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende ret som af forsikringsvilkårenes side 8 punkt 11. Af sidst nævnte bestemmelse fremgår endvidere, at selskabet i mangel af dokumentation eller sandsynliggørelse kan vælge enten helt at afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Herudover er det selskabets opfattelse, at der kan stilles større krav til dokumentation for genstande af højere værdi.

Klager har hverken fremlagt købskvitteringer, certifikater, smykkeæsker eller lignende for værdi, størrelse, karat, vægt og ejerskab af smykkerne.

Som nævnt i vores tidligere redegørelse til Nævnet, har vi ved vores afgørelse anerkendt forsikringsbegivenheden og har ikke afvist nogle af klagers krav til trods for den mangelfulde dokumentation i sagen. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at der alene er fotos af nogle af genstandene på den henviste hjemmeside til ejendomsmægler.

Der foreligger således ingen fotos af bl.a. smykker, elektriske apparater, mv. på de fotos som klager henviser til. Der er alene fotos af nogle af møblerne.

I samme forbindelse har selskabet gjort klager opmærksom på, at fotos alene ikke udgør tilstrækkelig dokumentation, da fotos hverken fastslår eller sandsynliggør ægthed, værdi, mærke, stand, alder eller ejerskab.

Da klager ikke har indsendt dokumentation i sagen (udover at henvise til en ejendomsmægleres hjemmeside) og selvom han er blevet opfordret hertil af selskabet, finder vi derfor ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav, ligesom vi ikke finder

at klager har løftet bevisbyrden for, at den ydede erstatning ikke svarer til de stjålne genstandes værdi og stand på skadetidspunktet.

I har afgjort lignende sager

I sagen 86.306 udtalte I, at der stilles højere krav til dokumentation for dyre genstande (smykker) og at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation. I sagen havde klager fremlagt få utydelige billeder som dokumentation.

Derudover sagen 63.526, hvor nævnet udtalte, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Selskabet havde opgjort erstatningen skønsmæssigt pga. manglende dokumentation.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Da vi har opgjort erstatningen i overensstemmelse med forsikringsvilkårene samt den praksis, som er gældende for forsikringen, og da der med sagens indbringelse for Ankenævnet ikke er fremkommet nye/yderligere oplysninger eller yderligere dokumentation, fastholder vi derfor opgørelsen."

Af forsikringsbetingelserne 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 beskadede 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.

...

Indbo

16. Indbodækning

A Hvilke ting omfatter forsikringen, og hvilke skader er dækket?

I dækningsskemaet pkt. 17 står, hvilke ting der er omfattet af forsikringen, hvilke skader den dækker, samt de undtagelser og begrænsninger, der gælder for forsikringen.

B Forsikringssummer og selvrisici

Summer og selvrisici, der er nævnt i dækningsskemaet, kan være suppleret af summer og selvrisici nævnt på policen.

...

19. Erstatningsopgørelse

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Topdanmark kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på:

- A. Reparation
- B. Godtgørelse af værdiforringelse
- C. Genlevering
- D. Kontanterstatning

...

C Genlevering

1. Vi genleverer nye tilsvarende ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er indkøbt som nye og er mindre end to år gamle på skadetidspunktet
2. Er betingelserne for genlevering af nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting. Det gælder:
 - a. Hvis de er erhvervet som brugte eller er mere end to år gamle
 - b. Smykker samt lomme- og armbåndsure, dog kun hvis de er erhvervet som brugte
 3. Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi det beløb, som vi kunne have genleveret til

D Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende erstatningsprincipper:

1. Nyværdierstatning
2. Dagsværdierstatning
3. Afskrivningstabeller for særlige ting
4. Ting, du selv har fremstillet, private optagelser og ting købt i udlandet

1. Nyværdierstatning

Ting, der er købt som nye, er mindre end to år gamle på skadetidspunktet og som i øvrigt var ubeskadigede før skaden, erstatter vi med vores genanskaffelsespris på skadetidspunktet for nye tilsvarende ting.

2. Dagsværdierstatning

Hvis betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, erstatter vi med markedsprisen på skadetidspunktet for nye tilsvarende ting, men med rimeligt fradrag for værdiforringelse.

For ting, hvor nytteværdien ikke er væsentligt nedsat før skaden, foretager vi ikke fradrag for alder og brug, men alene for nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

3. Afskrivningstabeller for særlige ting

For følgende ting, som var ubeskadigede før skaden, gælder der altid særlige afskrivningsregler.

- a. Bærbar elektronik mv.
- b. Elektriske apparater

Vi beregner erstatningen med udgangspunkt i markedsprisen på skadetidspunktet for nye tilsvarende ting, og derefter afskriver vi på grundlag af tingens alder efter følgende afskrivningstabeller.

- a. Bærbar elektronik, PC'er, spillekonsol ler af enhver art samt tv og musikanlæg – og tilbehør til disse ting - erstatter vi med følgende procentdel af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet:

Hvis du ikke har købt dækningen Udvidet elektronik

Alder indtil	Erstatningsprocent
1 år	100 %
2 år	90 %
3 år	70 %
4 år	50 %
5 år	30 %
Derefter	10 %

b. Elektriske apparater, som ikke er omfattet af pkt. a, erstatter vi med følgende procentdel af nyværdien på genanskaffelsestidspunktet:

Hvis du ikke har købt dækningen Udvidet elektronik

Alder indtil	Erstatningsprocent
2 år	100 %
3 år	85 %
4 år	75 %
5 år	65 %
6 år	50 %
7 år	40 %
8 år	30 %
Derefter	20 %

...

Ordforklaring

...

Bærbar elektronik

Ved bærbar elektronik forstår vi mobiltelefoner, tablets, foto- og videoudstyr, GPS-udstyr, wearables (fx pulsure, løbeure, virtual reality-briller, tøj med elektronik) og tilsvarende."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 4/7 2019 et indbrud i sit hus sket den 2/7 2019. Ved indbruddet blev der stjålet en række indbogenstande – herunder smykker, elektronik og kontanter. Han kræver, at selskabet udbetaler højere erstatning for elektroniske apparater, ure og kontanter.

Elektroniske apparater

Klageren er utilfreds med, at selskabet har foretaget afskrivning på elektroniske apparater - herunder computere, tv, højttalere, boremaskine, mobiltelefoner og spillekonsol.

Selskabet har anført, at der foretages afskrivninger i forhold til genstandenes alder.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning og har anført, at afskrivningen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne på baggrund af genstandenes alder.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 19.D.3., at der er særlige afskrivningsregler for blandt andet bærbar elektronik, computere, spillekonsoller, tv og elektriske apparater. For bærbar elektronik mv. er erstatningsprocenten 100 % indtil 1 år, 90 % indtil 2 år, 70 % indtil 3 år, 50 % indtil 4 år, 30 % indtil 5 år og 10 % efter 5 år. For øvrige elektriske apparater erstatningsprocenten 100 % indtil 2 år, 85 % indtil 3 år, 75 % indtil 4 år, 65 % indtil 5 år, 50 % indtil 6 år, 40 % indtil 7 år, 30 indtil 8 år, og 20 % efter 8 år.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere størrelsen af den erstatning - herunder den yderligere udbetalte erstatning vedr. iMac - som selskabet har udbetalt for de omhandlede effekter. Det er nævnets opfattelse, at selskabets afskrivninger er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Ure

Klageren kræver, at selskabet erstatter 8 ure med købsprisen på 1.500 kr. stykket. Da der ikke er fremlagt dokumentation for kravet, har selskabet opgjort erstatningen til 500 kr. pr. ur.

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

Efter en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den skønsmæssigt fastsatte erstatning, som selskabet har udbetalt for urene.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for urenes anskaffelsessum.

Ankenævnet for Forsikring

14.

94198

Kontanter

Klageren kræver, at selskabet udbetaler 14.000 kr. i erstatning for kontanter.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for kontanter med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kravet.

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 er 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 til 5000 kr.

Øvrige effekter

Nævnet har gennemgået selskabets erstatningsopgørelse for de øvrige effekter som har klageren har anmeldt stjålet ved tyveriet.

Efter en gennemgang af sagen og en samlet vurdering finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

94198

Klagegebyret tilbagebetales, da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har udbetalt yderligere erstatning vedrørende Apple iMac.

Peter Thønnings