

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2020 blev i sag nr. 94452:

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 14/11 2019 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen
Se venligst vedhæftede bilag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Ny erstatningsopgørelse med højere forsikringsdækning.

...

[Klagerens repræsentant] skal hermed på vegne af [klageren] indbringe sag om utilstrækkelig forsikringsdækning for Ankenævnet for Forsikring.

[Klageren] har haft indbrud i sit hjem natten efter nytårsaften. Forholdet er anmeldt til politiet og forsikringsselskabet. Forsikringsselskabet har anerkendt forsikringsbegivenheden og vil dække godt 34.000 kr. i forbindelse med indbruddet. [Klageren] har i sin anmeldelse til Forsikringsselskabet anført stjålne effekter for godt 200.000 kr. Hun har haft besøg af skadesinspektør og drøftet forholdet med ham. Han har stillet en del spørgsmål og hun har udleveret originale kvitteringer til brug for sagen.

Forsikringsselskabet har i forbindelse med sagen stillet spørgsmålstegn ved adgangsvejen og omfanget af stjålne effekter. De har i den forbindelse anlagt et skærpet krav til dokumentation i forhold til det der fremgår af forsikringsbetingelserne. Det fremgår ved de spørgsmålstegn Topdanmark stiller i forbindelse med dele af dokumentationen for de stjålne effekter. Blandt andet stilles der spørgsmålstegn ved omfanget af købte effekter på hendes dankort med originale kvitteringer.

Ifølge forsikringsbetingelserne er det op til forsikringstageren at dokumentere eller sandsynliggøre skaden i form af f.eks. kvitteringer eller købekontrakter. Det har hun gjort, ligesom forholdet er anmeldt til politiet. Det er ikke muligt at sandsynliggøre eller dokumentere kravet yderligere.

Forsikringsselskabet stiller spørgsmålstegn ved adgangsvejen og omfanget af skaden. [Klagerens repræsentant] har på vegne af [klageren] sendt foto af adgangsvejen set fra en anden vinkel, hvorefter den ikke kan anses som mistænkelig. For så vidt angår omfanget af skaden har [klagerens repræsentant] oplyst om baggrunden for et stort forbrug. Forbruget i familien er højt og præget af den hjemmeboende [barns] endog meget høje indkomst hver måned som ... [Barnets] indkomst er hyppigt i nærheden af 80.000 kr. om måneden. Det er baggrunden for det store privatforbrug med mange køb, herunder impuls køb.

De kvitteringer der er afleveret som dokumentation bør dækkes fuldt ud. Det kamera, der er købt for 32.000 kr. bør dækkes fuldt ud. Smykket i form af et skråt hjerte har været en lidt absurd diskussion, idet forsikringsselskabet vedvarende argumenterer for, at der kun findes et smykke som er svanesmykket. Det er ikke korrekt. Hun har haft to smykker, hhv. svanesmykket som hun fortsat har, og det skrå hjerte, som er blevet stjålet ved indbruddet.

Selvom det er op til forsikringstageren at bevise er det vores opfattelse, at det må anses for at være tilstrækkeligt bevist ved det tilsendte.

Det er vores opfattelse, at selskabet har skærpet kravet til dokumentation ud over, hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne. [Klagerens repræsentant] er af den opfattelse, at der ikke er tale om forhold, der skulle forekomme mistænkelige eller ting som er væsentligt dyrere end hvad folk med forsikringstagers husstands indtægtsniveau eller formueforhold plejer at eje. Forsikringsselskabet stiller efter vores opfattelse for høje krav for så vidt angår dele af den afviste dækning.

Vi skal venligst anmode Forsikringsankenævnet om at se nærmere på sagen med henblik på en højere forsikringsdækning.

Til støtte for vores anke skal vi blandt andet henvise til kendelse fra Ankenævnet for Forsikring nr. 86815 afsagt den 8. april 2015."

Selskabet har i brev af 12/12 2019 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klagen over vores afgørelse i denne sag.

Klager har haft indbrud i sin lejlighed på 1. sal, hvor der i den forbindelse er stjålet nogle genstande.

Vi har i den forbindelse erstattet flere af de stjålne genstande, og vi har i den forbindelse udbetalt 32.673,45 kr. til klager efter fradrag af selvrisikoen på 1.964 kr.

Klager er dog ikke tilfreds med vores erstatningsopgørelse samt vores afvisning af nogle af kravene, hvorfor sagen er endt hos jer.

Her følger fakta omkring den tegnede forsikring

Klager har pr. 1. august 2013 tegnet en hjemforsikring hos os.

Der er tegnet dækning for indbo, ansvar og retshjælp.

Klagers har tegnet forsikringen med en samlet forsikringssum på 455.000, herunder en sumbegrænsning på 69.000 for særlige værdigenstande og en sumbegrænsning på 46.000 kr. for værktøj (bilag 1). Sumbegrænsningerne er indeksreguleret i løbet af årene.

Polisen er tegnet med forsikringsbetingelserne DF 20150-2 (bilag 2).

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 2. januar 2019, at hun har haft indbrud i sin lejlighed nytårsaften i tidsrummet 19.30 til 1.00 (bilag 3).

Vi modtager efterfølgende en liste og kvitteringer for de stjålne genstande fra klager.

Sagen blev trukket ud til nærmere gennemgang på grund af kravets størrelse og gerningsstedet på 1. sal. Vores skadeinspektør kontaktede derfor klager uanmeldt på adressen den 6. februar 2019, hvor de drøftede genstandene og begivenheden. Skadeinspektørens billedrapport vedlægges som bilag 4.

Vi undersøger i den efterfølgende periode sagen nærmere, og via en repræsentant fra F & P undersøger vi købet af kameraet i [udlandet]. Rapporten fra deres besøg vedlægges som bilag 5.

Den 6. april 2019 sender vi vores afgørelse, hvor vi anerkender dækning for nogle af genstandene. Vi modtager en klage via klagers rådgiver den 6. juni 2019, og klagen besvares den 22. august 2019, hvor vi fastholder afgørelsen, da der ikke er kommet ny dokumentation.

Afgørelsen påklages igen den 29. august 2019, uden vi når til enighed.

Korrespondancen er udleveret af klagers rådgiver.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Indledningsvist skal vi påpege, at det følger af forsikringsaftalelovens § 22 stk. 1, at det er den, som rejser et krav mod selskabet, der skal give alle tilgængelige oplysninger, som kan have betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

Det fremgår tillige af vilkårene for den tegnede hjemforsikring pkt. 17 E.

17. E - Dokumentation

'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 og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.'

Vi har til information anerkendt, at begivenheden har fundet sted.

Dette til trods for, at selve gerningsstedet forekommer atypisk. Der er tale om et indbrud på 1. sal via en altan i et stort boligblokkvarter. Der er ca. 5-6 meter op til altanen, hvorfor det har været med stor risiko at foretage indbruddet. Det vil med al sandsynlighed have krævet en stige, med mindre man har kunnet/turde at klatre, hvilket vi ikke kan udelukke kan være tilfældet.

Vi har også undret os over gerningstidspunktet. Man må formode, at der nytårsaften i tidsrummet 19.30 til 01 om natten har været mange på gaden, hvorfor det må have været svært for gerningsmanden at undgå at blive set. I forhold til omfanget af de stjålne genstande herunder blandt andet et tv har det været nødvendigt at bære det ned i flere omgange, hvilket man formoder, at folk lægger mærke til.

Ovenstående oplysninger er på sin vis underordnet i forhold til sagens udfald – det vil sige erstatningsopgørelsen, men det er medtaget for at illustrere, hvorfor vi har undersøgt sagens rette sammenhæng nærmere.

I forhold til kravet skal det oplyses, at der er tale om et stort krav for stjålne genstande på ca. 200.000 kr. Klager har i den forbindelse fremsendt dokumentation for nogle af kravene. Vi bemærker hertil, at der ved nærmere gennemgang af sagen har vist sig at være visse uoverensstemmelser i den fremlagte dokumentation. Det kommer vi nærmere ind på nedenfor.

Vi vil nedenfor gennemgå de enkelte krav nærmere. Vi tillader os at formode, at klagers rådgiver ønsker at klage over de samme forhold, som hun tidligere har rettet henvendelse til os om. Hvis formodningen er forkert, bedes klagers rådgiver præcisere det overfor os.

Parfumer:

Klager anmelder, at hun har fået stjålet 30 stk. parfumer. 10 af parfumerne skulle være helt nye, mens de øvrige 20 er brugte.

Vi har skønsmæssigt erstattet 3.000 kr. for parfumer.

Vi kan ikke anerkende det oplyste omfang af parfumer.

Ved vores besøg på klagers adresse efter indbruddet sås der at være ca. 30 parfumer til stede i klagers værelse. Rådgiveren fra ... præciserer i brevet til os af 6. juni 2019, at der var yderligere 42 parfumer. Klager oplyste, at der var ikke tale om genkøb. Det vil sige, at klager i alt har haft 72 parfumer på indbrudstidspunktet. Vi mener, at det er højest usædvanligt, at en person skulle have 72 stk. parfumer.

Vi finder det ligeledes meget atypisk, at gerningsmanden skulle have sorteret i parfumerne ved indbruddet og alene medtage 30 stk., hvoraf de 20 parfumer er brugte.

Klagers rådgiver oplyser, at hvis klager havde noget at skjule, så havde de 42 parfumer ikke stået fremme ved skadeinspektørens besøg. Denne argumentation forstår vi ikke, da skadeinspektørens besøg var uanmeldt.

Klager har ikke kvitteringer, der dokumenterer køb af 30 parfumer og slet ikke 72 parfumer. Vi vedlægger kvitteringerne, som vi har modtaget fra klager som bilag 6.

Vi fastholder derfor vores erstatningstilsagn på 3.000 kr.

Tøj:

Klager har et krav på 23.046 kr. for 30 stykker tøj, og hun har som dokumentation fremlagt 16 bonner. Der skulle primært være tale om [barnets] tøj.

Vi har skønsmæssigt erstattet 5.000 kr.

Klager oplyser, at det er alle tøjgenstandene på bonnerne, der er stjålet. Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at der fremgår flere tøjgenstande på de fleste af bonnerne. Vi finder det ikke sandsynligt at lige nøjagtig alle genstandene på bonnerne skulle være stjålet.

Klagers rådgiver oplyser, at det skyldes, at tøjet lå samlet i en bunke. Det vil sige at lige nøjagtig det tøj, som klager har kvitteringer for, skulle ligge i en samlet bunke. Tøjet er til information oplyst at være mellem 0-2 år gammelt.

Ved vores skadeinspektørs besøg på adressen var der stadig meget tøj til stede i [barnets] klædeskab, og skadesinspektøren fik fremvist flere dyre tøjgenstande, som gerningsmanden øjensynligt ikke har medtaget. Vi henviser til billederne under bilag 4.

Vi fastholder vores skønsmæssige erstatning på 5.000 kr.

Tasker med sommertøj:

Klager har et krav på ikke under 5.000 kr. for to tasker med mærkevare sommertøj. Tøjet skulle være under 2 år gammelt, og der foreligger ikke kvitteringer for tøjet.

Rådgiverens argumentation for, at man ikke mangler penge i husstanden, er ikke et argument for, at vi skal erstatte kravet. Man skal stadig kunne sandsynliggøre sine krav, uanset hvor velhavende man er.

Vi afventer dokumentation for kravet, hvorefter vi vil se på forholdet igen.

7 designer tasker:

Klager oplyser, at der skulle være stjålet 7 designertasker. Der skulle være tale om tasker fra Gucci, Calvin Klein og DKNY.

Vi kan ved gennemgangen af sagen se, at den ene kvittering fra [butik 1] vedrører en taske fra Calvin Klein til 800 kr. Denne taske erstatter vi, og overfører beløbet til klagers nem konto.

Vi har ikke modtaget dokumentation for købet eller tilstedeværelsen af de øvrige tasker, hvorfor vi ikke kan hjælpe med dækning heraf.

Klager er velkommen til at vende tilbage med dokumentation for sine krav, så ser vi på forholdet igen.

Smykker:

Klager har fremsat et krav på 83.500 kr. for smykker. Vi vedlægger billederne, som smykkevurderingen er lavet ud fra som bilag 7. Selve smykkevurderingen fremgår af bilag 6.

Klager har til information en sumbegrænsning på 69.000 kr. på policen for særlige værdigenstande, herunder smykker.

Vi har skønsmæssigt erstattet 6.400 kr.

Klager begrundet sit krav i en smykkevurdering, der er indhentet efter indbruddet. Smykkevurderingen er lavet ud fra nogle halvsørede billeder. På den baggrund har forretningen kunnet vurdere ægthed, vægt, karat og pris. Vi finder det besynderligt, at forretningen kan lave så præcis en vurdering ud fra den sparsomme dokumentation, og vi skal bemærke, at smykkerne lige så vel kan være uægte, billige smykker.

Vi har bedt en kollega, der tidligere har været ansat hos en guldsmed om at vurdere smykkerne ud fra billederne. Hun oplyser, at man på ingen måde kan konkludere, at der er tale om ægte guldsmykker og lave en så præcis beskrivelse.

Der foreligger i øvrigt ikke nogen dokumentation for købet af smykkerne. Billeder dokumenterer heller ikke ejerskabet.

Vi henviser til den nærmere beskrivelse af opgørelsen i vores afgørelse af 6. april 2019.

I forhold til et af smykkerne har det været omdiskuteret, hvorvidt klager ved skadeinspektørens besøg bar det pågældende smykke, hvilket ikke kan være muligt, hvis det er stjålet. Det omtalte smykke er benævnt med D1 i smykkevurderingen.

Vi mener, at der er tale om det samme smykke, som klager bærer på billedet til brug for smykkevurderingen. Klager oplyser, at det smykke, som hun bærer på billedet, er et skråt hjerte. Det kan vi ikke - selv med vores gode vilje - få det til at ligne. Det ligner derimod det smykke, som klager bar ved besøget, som fremstiller en gås/svane. Klager bedes fremsende yderligere billeder af det skrå hjerte, hvis vi skal tage stilling til kravet for dette smykke.

Klagers forklaring til skadeinspektøren var, at hun ikke havde taget smykket på, hvis hun havde haft noget at skjule. Vi bemærker endnu engang, at der var tale om et uanmeldt besøg.

Vi henviser til kendelserne 87.942 og 86.306, hvor der kun var fremlagt få fotos og en smykkevurdering lavet efter indbruddet. Dertil nævner I også princippet om, at vi er berettiget til at stille høje krav til dokumentation, når der er tale om genstande af høj værdi.

Kameraet:

Klager har et krav for et kamera, som hun skulle have købt i [udlandet] kort tid inden indbruddet.

Klager har et krav på 32.000 kr. for kameraet.

Vi har modtaget en kopi af kvitteringen for købet, der er eftersendt til klager, da den originale faktura skulle have befundet sig sammen kameraet, hvilket vi skal bemærke, at vi i det hele taget finder som et underligt sted at opbevare ens dokumentation.

Vi har som ovennævnt undersøgt købet af kameraet i [udlandet] via en inspektør udpeget af F & P. Vi henviser til bilag 5.

Deres konklusion på undersøgelsen er, at købet af kameraet aldrig har fundet sted. Ejerne havde generelt svært ved at forklare købet i det hele taget, og de oplyste endda til at starte med, at butikken slet ikke solgte kameraer.

Vi har ikke modtaget andet dokumentation for købet eller for betalingen til butikken.

Vi forespurgte klager, hvorfor hun valgte at købe kameraet i [udlandet] og ikke herhjemme henset til reklamation, garantier, service mv. Klager oplyste, at hun bare kunne tage kameraet med, når hun var i [udlandet], hvilket hun var en gang om året. Klagers rådgiver oplyser i brevet af 6. juni 2019, at det var klagers første besøg i landet, og hun har ingen forbindelser til landet. Disse forklaringer hænger ikke sammen.

Alt i alt finder vi det ikke dokumenteret, at klager har været i besiddelse af kameraet, hvorfor vi ikke kan erstatte det.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund fastholder vi niveauet af vores erstatningsopgørelse og vores afvisning for så vidt angår af nogle af kravene.

Vi mener, at det er klager, der skal sandsynliggøre, at hun har været i besiddelse af de mange genstande, værdien af genstandene, og at de er stjålet ved indbruddet."

Klagerens repræsentant har i brev af 27/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har læst besvarelsen fra TopDanmark med bilag og drøftet det med [klageren] som har flere bemærkninger til det fremsendte.

'Uanmeldt besøg':

TopDanmark har flere gange anført, at skadesinspektøren kom på uanmeldt besøg hos [klageren], og at vores klient derfor ikke kunne have taget højde for hans besøg. Dette er ikke helt korrekt. Besøget var fra TopDanmarks side blevet varslet.

TopDanmark havde allerede indledningsvis under sagsbehandlingen oplyst hende om, at der på grund af kravets størrelse over 100.000 kr. ville komme en skadesinspektør på besøg. Vores klient har været fuldt ud klar over, at der ville komme besøg og argumenterer derfor for, at hun ikke ville bære et smykke, der var meldt stjålet eller lade parfumer stå fremme, som var meldt stjålet.

Nyt mærkevaretøj tilhørende [klagerens barn]:

For så vidt angår at det skulle undre TopDanmark at det var alt tøjet fra kvitteringerne der skulle være blevet stjålet skal det bemærkes, at alt det nyeste tøj var samlet samme sted, og at tøj af ældre dato var blevet for småt, da [barnet] er i voksenalderen. Det er det nyeste mærketøj der blev stjålet og alt sammen var samlet.

Tasker:

For så vidt angår tasker fremgår det, at forsikringsselskabet vil give 800 kr. for en af taskerne. Det ser vores klient frem til men har dog ikke modtaget noget fra forsikringsselskabet endnu.

Smykker:

For så vidt angår de stjalne smykker. TopDanmark burde efter vores opfattelse kontakte [guldsmed] til oplysning af sagen, hvorfra smykkerne er blevet værdiansat. Guldsmeden ville blandt andet kunne oplyse om, at han kender til flere af smykkerne, blandt andet har han lavet lås på en af kæderne og flere af smykkerne er købt hos ham. I stedet har TopDanmark forevist billederne for kolleger og afvist at kunne anslå værdien på baggrund af billeder. [Guldsmeden] har bedre kendskab til smykkerne end blot at have set de pågældende billeder. For så vidt angår smykket gås/svane og skråt hjerte har forsikringsselskabet insisteret på, at smykket er det samme. Det er dog ikke tilfældet men understøtter forsikringsselskabets mistro overfor vores klient. Det stjalne smykke forestiller et skråt hjerte og det smykke hun bar, da hun fik det varslede besøg af skadesinspektøren, forestiller en svane. Det drejer sig om to forskellige smykker uanset om forsikringsselskabet ikke kan se det.

For så vidt angår kvitteringer for smykkerne har [klageren] oplyst, at der er nogle af smykkerne, hun har fået i gave og at kvitteringer for de smykker hun selv har købt lå i smykkесkrinet, som blev stjålet.

Kamera:

[Klageren] har fået stjålet et kamera, som hun har købt i [udlandet] for 32.000 kr. Kameraet er købt kontant og det er dokumenteret, at hun havde hævet et større beløb, da hun rejste til [udlandet]. TopDanmark har i sagen vurderet, at de ikke tror på, at vores klient har købt det pågældende kamera. De har vedlagt en rapport 'Investigation ... march 06, 2019' som grundlag for deres vurdering.

Den vedlagte rapport er på 12 sider på engelsk. Der er ikke nævnt navne i rapporten og i det hele taget stiller [klagerens repræsentant] spørgsmålstejn ved rapportens validitet, der næsten har karakter af en novelle. Vi er opmærksom på, at F&P har en repræsentant der har foretaget undersøgelsen. [Klageren] har haft kontakt med [butik 2] og mener, at rapporten virker konstrueret. Den er uhyre detaljeret som en form for roman, og [butik 2] har oplyst, at den pågældende repræsentant var ... [Klageren] foreslår, at man i stedet kontakter [butik 2] som vil kunne bekræfte det reelle hændelsesforløb. Hun forstår ikke, at man kan sende en rapport, der dels mistænkeliggør ejeren af [butik 2] og dels mistænkeliggør hende selv som forsikringstager.

Der henvises i rapporten blandt andet til, at der er angivet to forskellige telefonnumre vedrørende butikken. Det kan vi imidlertid ikke se ud fra rapporten.

Kvitteringen lå i kameratasken sammen med kameraet, der blev stjålet. TopDanmark har undret sig over dette, men hun havde ikke forudset et indbrud og har bedst hold på sine kvitteringer ved at opbevare dem sammen med de genstande hun ejer, der har en vis værdi.

Første gang i [udlandet]:

For så vidt angår det af TopDanmark anførte om, at vores klient overfor TopDanmark skulle have oplyst, at hun har været i [udlandet] en gang om året må det bero på en misforståelse.

Det kan vores klient ikke have sagt, og det er ikke korrekt. Vores klient var i [udlandet] for allerførste gang nogensinde, da hun købte det pågældende kamera. Dette vil kunne dokumenteres ved kopi af hendes pas, som hun er villig til at eftersende ved behov.

Forsikringsbegivenheden er anerkendt - fortsat mistro

TopDanmark har anerkendt forsikringsbegivenheden som værende dækket af forsikringen, men der er en vis skepsis og mistænkeliggørelse i forbindelse med opgørelse af kravet hele vejen igennem sagsbehandlingen.

Vi skal endvidere i det hele henvise til vores oprindelige klage til Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 5/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers seneste bemærkninger til sagen.

Vi skal undlade at gå ind i større semantisk diskussion omkring betydningen af ordene uanmeldt besøg.

Hvorom alting er, var klager ikke klar over, at vores skadeinspektør kørte forbi hendes adresse på det givne tidspunkt.

Parfumerne

Uanset hvad så har klager ikke sandsynliggjort, at klager skulle have været i besiddelse af 72 stk. parfumer, da klager ikke har fremlagt dokumentation herfor, ligesom det i det hele taget savner mening, at tyven skulle have sorteret i parfumerne i forbindelse med indbruddet for at medtage 20 brugte og 10 nye parfumer.

Vi fastholder vores erstatning.

Klagers [barns] tøj

Det anføres, at det var alt det nyeste tøj, som klager har fremlagt kvitteringer på, der blev stjålet, da det lå samlet. Vi gør opmærksom på, at tøjet er købt over en periode på små 2 år. Der hang stadig masser af tøj i klagers [barns] skab, hvilket kan ses på bilag 4. Vores skadeinspektør fik blandt andet også fremvist en dyr jakke for at vise, at klagers [barn] gik i dyrt tøj. Der er også to par sko angivet på kvitteringerne. De skulle således også ligge i den bunke med tøj, der blev stjålet.

Vi finder det ikke sandsynligt, at lige nøjagtig alt det tøj, som klager er i besiddelse af kvitteringer for (købt over en 2 årig periode,) lå samlet i en bunke den dag indbruddet skete og blev stjålet.

Vi fastholder vores erstatning.

Tasken

De 800 kr. skulle gerne være overført.

Smykker

Vi har kendskab til den pågældende smykkebutik fra andre sager, og vi finder det ikke formålstjenstligt at kontakte dem.

Klagers rådgiver anfører, at flere af smykkerne er købt af den pågældende smykkebutik. Dette er i direkte modstrid til, hvad hendes egen klient har oplyst til vores skadeinspektør. Hun har adspurgst oplyst, at der er tale om gaver fra hendes mand og søster, og at ingen af smykkerne var købt i den pågældende smykkebutik, hvor hun have fået lavet smykkevurderingen fra efterfølgende. Vi gør opmærksom på, at samtalen med skadeinspektøren blev optaget med klagers samtykke.

Den pågældende smykkebutik har således alene repareret en lås på en af kæderne på et tidspunkt, hvilket vi ikke mener skulle gøre vedkommende egnet til at vurdere karat, ægthed, værdi mv. på samtlige af klagers smykker ud fra nogle halvsørede billeder. Derudover er det påfaldende, at smykkebutikken kan huske et smykke i detaljen, blot fordi de har repareret en lås på kæden på et tidspunkt. Man må formode, at de har mange lignende opgaver dagligt.

Klager er velkommen til at sende billeder af det skrå hjerte, således vi har mulighed for at vurdere rigtigheden af det krav.

Vi mener i øvrigt ikke, at klager har sandsynliggjort sine høje krav for smykkerne, og vi fastholder vores erstatning.

Kamera

Det er svært at forholde sig til klagers rådgivers bemærkninger omkring undersøgelsesrapporten fra F & P. Klagers rådgiver er velkommen til at kontakte F & P for at få bekræftet validiteten af rapporten. Hvordan deres efterforskere skriver deres rapporter har vi ingen indflydelse på, men vi formoder, at opbygningen skyldes, at de skal kunne dokumentere alt, hvad der bliver sagt og gjort.

Det er til information os, der har slettet navnene.

Rapporten konkluderer efter vores mening ret tydeligt, at købet aldrig har fundet sted.

Den eneste dokumentation, som klager har, består i, at klager har fået eftersendt en kopi af fakturaen fra butikken i [udlandet]. Der er ingen dokumentation for pengestrømmen, da kameraet skulle være købt kontant.

Klager blev spurgt af vores skadeinspektør, hvorfor hun havde købt kameraet i [udlandet], da det ikke var ret meget billigere at købe det i [udlandet] i forhold til at købe det i Danmark, og man ville have svært ved at håndhæve garantier, service og reklamationer, hvis der opstod problemer med kameraet. Her svarede klager, at det ikke var noget problem, da hun kunne tage det med, når hun var i [udlandet], hvilket var en gang om året.

Vi vedlægger her et uddrag af notatet fra skadeinspektørens omkring telefonsamtalen med klager:

'Jeg spurgte FT. om hvorfor hun købte kameraet i [udlandet] og ikke i Danmark. FT. svarede, at det var fordi hun kiggede på det og godt kunne lide kameraet – hun kunne godt lide at tage billeder. FT. spurgte efter forskellen i forhold til købet. Jeg svarede at det var nemmere, hvis det gik i stykker – reklamation (hvis kameraet var købt i DK). FT. udtalte, at hun rejste til [udlandet] – 1 gang om året – så ville hun bare tage kameraet med under en rejse / ferie.'

Hvis klager ikke er i [udlandet] en gang om året, så savner vi stadig en besvarelse af spørgsmålet, hvad klager i så fald ville gøre i forhold til service, reklamation og garantier, hvis der skete noget med kameraet.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi ikke, at klagers rådgiver er kommet med nye oplysninger eller dokumentation i sagen, der medfører, at klager har ret til en større erstatning.

Vi fastholder derfor vores erstatningsopgørelse."

Klagerens repræsentant har i kommentar af 27/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået Topdanmark Forsikrings svar med vores klient. Hun har igen oplyst, at det var første gang hun var i [udlandet], da hun købte kameraet. Hun har nu siden været der en enkelt gang mere. Til spørgsmålet om, hvad hun skulle gøre ved service mv. af kameraet har hun oplyst, at hun ville tage derned eller sende det med nogle venner derned. For så vidt angår smykkerne og hvor de er købt har hun oplyst, at flere af smykkerne var gaver, der netop var købt i den pågældende smykkebutik. Den kæde der havde fået lavet lås var også købt i den pågældende butik. Vi skal i øvrigt i det hele henholde os til vores klage og skrivelse af 27. januar 2020. [Klagerens repræsentant] mener fortsat, at forsikringsselskabets krav til dokumentation er skærpet og kravene ligger udover, hvad der findes rimeligt i denne sag."

Selskabet har i brev af 10/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers rådgivers seneste bemærkninger til sagen.

Vi kan forstå, at klager skulle have oplyst til rådgiveren at flere af de stjålne smykker skulle være købt hos den butik, hvor hun efter indbruddet har fået lavet en smykkevurdering.

Det står i direkte modstrid til, hvad hun har oplyst til vores skadeinspektør ved besøget hos klager. Vi har transskriberet den bandede samtale med klager for så vidt angår dialogen omkring smykkerne. Transskriptionen vedlægges som bilag 8.

I samtalen svarer klager klart og tydeligt på, at smykkerne ikke er købt i den pågældende butik.

Det er vores erfaring, at det er den første forklaring, der er sandheden, og vi mener ikke, at klagers ændrede forklaring kan lægges til grund.

Vi henviser i øvrigt til vores bemærkninger omkring smykkerne i de tidligere høringssvar.

Ankenævnet for Forsikring

12.

94452

Vi mener ikke, at den ændrede forklaring bestyrker klagers troværdighed for så vidt angår forklaringen omkring kameraet, hvor klager også har ændret forklaring efterfølgende.

Vi mener derfor, at det er berettiget, at vi stiller krav til dokumentationen for, at handlen reelt har fundet sted. Dette også henset til, at der er tale om et større krav.

Vi henviser i den forbindelse til, at konklusionen på undersøgelsen nede i [udlandet] viste, at handlen ikke har fundet sted, og klagers eneste dokumentation består i en kopi af en faktura, der er eftersendt. Der er ingen pengestrøm at følge eller kvittering for betaling af told ved indførelse af kameraet til Danmark."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder transskription af samtalen mellem klageren og skadeinspektøren den 6/2 2019 og kopi af en kvittering eftersendt til klageren på købet af kameraet.

Af klagerens dokumentation for sit krav fremgår bl.a.:

"Faktura af 13/7 2017

Vare		Antal	Pris/stk.	Pris/Total
	143965 EAT VINDJ. NAVY M PN702-3YFB08	1	1.199,00 (1.400,00)	1.199,00
I Alt		1		1.199,00

Faktura af 21/7 2017

Vare		Antal	Pris/stk.	Pris/Total
	144077 PEAK PERFORMANCE SWEAT.S SORT M TECH ZIP HOOD	1	699,00 (1.000,00)	699,00
I Alt		1		699,00

Ankenævnet for Forsikring

13.

94452

1550130131	1,00 Stk	1500,00
SORT M		
50387136 SKAZ SWEAT.S		
1405340035	1,00 Stk	600,00
SORT S		
XH7611 BUKSER		
1547700224	1,00 Stk	800,00
NAVY M		
LOGO SWEAT SWEAT.S		
1551430124	1,00 Stk	1000,00
NAVY S		
SH9504 SWEAT.S		

Totalt	4,00 Stk	3900,00
Heraf moms (780,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
MASTERCARD 3900,00		

Betjening		
Butik		
Bonnummer		16-10-2018 14:42

1510220094	1,00 Stk	1300,00
SORT 41 1/3		
8P268-248019 SKO (048)		

Totalt	1,00 Stk	1300,00
Heraf moms (260,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
KONTANT 1100,00		
Dankort/Visa 200,00		
Totalt modtaget (1300,00)		

Betjening		
Butik		
Bonnummer		28-02-2018 15:27

Udsalgsvarer byttes / returneres i 14 dage
mod forevisning af bon.

1546540166	1,00 Stk	2700,00
SORT 42,0		
10141 019MH EMILIE SKO (048)		

Totalt	1,00 Stk	2700,00
Heraf moms (540,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
MASTERCARD 2700,00		

Betjening		
Butik		
Bonnummer		16-10-2018 14:47

1544190134	1,00 Stk	1000,00
NAVY M		
EA7 SWEAT.S		
1544200130	1,00 Stk	800,00
NAVY M		
EA7 BUKSER		

Totalt	2,00 Stk	1800,00
Heraf moms (360,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
MASTERCARD 1800,00		

Betjening		
Butik		
Bonnummer		10-08-2018 15:58

1547870224	1,00 Stk	300,00
RWD M		
TOMMY HILFIGER T-SHIRT		
1547660030	1,00 Stk	900,00
NAVY S		
TOMMY HILFIGER BUKSER		

Totalt	2,00 Stk	1200,00
Heraf moms (240,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
Term: 16553506-712391 1000,00		
2018-11-20 13:56		

Dankort		

AID:		
ATC:		
TVR:		
TSI:		
Sted:		
Ref.:		
Resp.		
Periode:		
KØB		
DKK		686,00
GODKENDT		

Telefon - CVR-NR

1515740016	1,00 Stk	500,00
SORT ONE SIZE		
CC733-275665. BAGS		

Totalt	1,00 Stk	500,00
Heraf moms (100,00 (25,00%))		
MODTAGET:		
KONTANT 500,00		

1440770041	1,00 Stk	699,00
SORT M		
TECH ZIP HOOD SWEAT.S		
Normalpris: 1000,00 (30%)		

Totalt	1,00 Stk	699,00
Heraf moms (139,80 (25,00%))		
MODTAGET:		
Dankort Nota 699,00		

Betjening		
Butik		
V-DK		
Bonnummer		21-07-2017 10:12

Ankenævnet for Forsikring

14.

94452

1554710049	1,00 Stk	600,00
GRA M		
PJ02Z-6ZPT20 T-SHIRT (069)		
1518970151	1,00 Stk	900,00
DENIM W28		
NERAK K2639 RS1076 DENIM (089)		
1476340157	1,00 Stk	900,00
DENIM W28		
NERAK K2209 RS1040 DENIM (089)		

Totalt	3,00 Stk	2400,00
Heraf moms (480,00 (25,00%))		
MODTAGE:		
MASTERCARD		2400,00

Betjening
Butik
Bonnummer 10-08-2018 14:18

1499330043	1,00 Stk	199,00
GRA M		
NM1129E T-SHIRT		
Normalpris: 300,00 (34%)		
1483030133	1,00 Stk	699,00
ARMY/SORT M		
PJ0BZ-6YPV70 VR. 43 SWEAT.S		
Normalpris: 900,00 (22%)		
1499350041	1,00 Stk	299,00
SORT M		
NM1432E JOGGER		
Normalpris: 500,00 (40%)		

Totalt	3,00 Stk	1197,00
Heraf moms (239,40 (25,00%))		
MODTAGE:		
Dankort Nota		1197,00

Betjening
Butik
V-DK
Bonnummer 19-01-2018 13:26

1439650040	1,00 Stk	1199,00
NAVY M		
PN70Z-3YPB08 VINDJ.		
Normalpris: 1400,00 (14%)		

Totalt	1,00 Stk	1199,00
Heraf moms (239,80 (25,00%))		
MODTAGE:		
Eurocard Nota		1199,00

Betjening
Butik
MC(DK)
Bonnummer 14-07-2017 12:03

Ankenævnet for Forsikring

15.

94452

TICKET / FACTURE

399963 - SLEEK	RIOJA RED	LIPS 6ML
30.00 * 1		30.00
399961 - SLEEK	PARTY PINK	LIPS 6ML
30.00 * 1		30.00
409448 - ANASTASIA	SUBCULTURE	EYE
326.00 * 1		326.00
349669 - ZOEVA	NUDE SPECTRUM	BLUS 4PC
150.00 * 1		150.00
349670 - ZOEVA	CORA SPECTRUM	BLUS 4PC
150.00 * 1		150.00
LOYALTY CARD		
TOTAL DKK		686.00
VISA		686.00 DKK
VAT(4) 25.00%		137.20 DKK
TOTAL w/o TAX		548.80 DKK
LOYALTY CARD		

Served by: [REDACTED] Number of items : 5
Ref. [REDACTED] 20/11/2018 13:56:35

**** GENPRINT ****
Bon nr: [REDACTED] 03/12/2018 11:47

CK CROSSOVER 800,00
Byttemærke nr: [REDACTED]

TOTAL 800,00

DANKORT 800,00

KØBET HAR UDLOST 16 MÆRKER

MOMS UDGØR 160,00

Sælger: [REDACTED] 02-11-18
Bon: [REDACTED] Kasse [REDACTED] 17:53:54

Kundennummer: [REDACTED]
2068731 Sula 140
1 x 1.000, 1.000,00

Kundennummer: [REDACTED]
2057574 CROSSLITE SNEAK 36
1 x 349,00 349,00

Kundennummer: [REDACTED]
2026560 Rudi 35
1 x 399,00 399,00
Kampagne/Tilbud -349,00

Total 1.399,00

Ankenævnet for Forsikring

16.

94452

Billet: [REDACTED] Dato: 20/07/2018 17:06	
Butik: [REDACTED] Register: [REDACTED]	
Salgsperson: [REDACTED]	
Kasserer: [REDACTED]	

Artikel	Ant.	Pris	Beløb
RAYELLE/SANDALO (FLRYEILEA03 TAN 39 0	1	319,00	319,00
13655932			
SS LACE UP SLEEVE W81161R3641 6525 L N	1	119,00	119,00
13718574			
Subtotal			438,00
VAT 25%			87,60
Total			438,00
Visa Kreditkort			438,00

Made in Sephora, Ski	120,00
varenr: 3378872124481	
Kat Von D, Makeup Fa	370,00
varenr: 816657021462	
Fenty, Makeup Face	255,00
varenr: 816657022353	
Fenty, Makeup Face	275,00
varenr: 816657022933	
Anastasia Beverly Hi	219,00
varenr: 689304051088	
Made in Sephora, Mak	170,00
varenr: 3378872124818	
20% Kampagne Pris	34,00-
DK Free Make up	0,00
varenr: 3378878239394	
On Counter Treatment	0,00
varenr: 2222002041944	
Kundesave u/b	
TOTAL	1.375,00
Kredit Kort	1.375,00
Incl. 25% moms	
CVR NR: [REDACTED]	
De blev serviceret af:	
[REDACTED]	
[REDACTED] Kasse [REDACTED]	
Bonnr [REDACTED] 30 11 2018 17:50:45	

TLF. [REDACTED] 28 04 2017	
NIKE SKO	400,00
NIKE SKO	400,00
NIKE SKO	500,00
RABAT	101,00-
TOTAL	1.199,00
DANKORT	1.199,00
KØBET HAR UDLØST 24 MÆRKER	

TLF. [REDACTED] 12 06 2018	
CALVIN KLEIN T-SHIRT	400,00
40% % RABAT	160,00-
Byttmærke nr: 400131076996	
HILFIGER T-SHIRT	250,00
40% % RABAT	100,00-
Byttmærke nr: 400131076989	
HILFIGER T-SHIRT	400,00
40% % RABAT	160,00-
Byttmærke nr: 400131076972	
TOTAL	630,00
KONTANT	1.000,00
BYTTEPENGE	370,00

Af vurdering fra guldsmeden af 8/1 2019 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

17.

94452

Bilg	Beskrivelse	vægt/gram	Pris/kr.
A	Stor lira kæde i 21 karat guld	150	37500
B	lira med ram i 21 karat guld	40	10000
C	lang kæde i 21 karat guld	35	8750
D			
1	lille vedhæng med kæde i 21 karat guld	8	3000
2	stor vedhæng med kæde 21 karat guld	25	6250
3	lang kæde med stor vedhæng i 21 karat guld	45	11250
4	armring 3 stk i 21 karat guld	30	7500
5	lille armbånd i 21 karat guld	6	2250
		i alt	86500

Af undersøgelsesrapport af 6/3 2019 fremgår bl.a.:

"Conclusion:

1. The shop/studio do exist and it is located in a ...
2. [The town] is a very humble town with no fancy shops of any kind.
3. [The shop] is located on the left side of the coastal road.
4. [The shop] and from what I observed sells photo frames, photo albums and has a small room inside for taking family and personal photos. The Studio display shelves does not have any cameras or lenses especially the camera and lenses in question, Also the studio does not sell any kind of camera accessories, knowing that the camera and lenses in question are sold at high end electronic shops in, ... and sometimes people have to order it and pay upon order in the big reliable shops, logically no one would pay such an amount without illegible warranty.
5. In my opinion this purchase did not take place, especially when Mr. ... sold the items in half of the market price (as he claims), because he bought them from a bag merchandiser to avoided taxes and VAT payment, therefore the invoice in question shouldn't have been issued. (as Mr. ... said more than once that have he known this would happen he wouldn't have issued an invoice from his studio). But again he issued an invoice of an invoice book that he used to use more than Two Years ago.
6. If to consider Mr. ... priced items mentioned on the invoice issued by his shop were sold for half of the original market price; therefore I thought his prices were not the half of the market price.
7. Besides his top of mind answer when questioned about the Camera Canon 50 Mark IV price was US\$ 1,000."

Af selskabets brev af 6/4 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Gennemgang af kravet:

Pkt. 1 Parfumer tilhørende dig 30 stk.

Ved besøget så skadeinspektøren, at der stod en del parfumer og du blev spurgt om, om du havde dokumentation for genkøb af disse. Dit svar var, at tyven kun havde stjålet nogle af dine parfumer, dvs. der på tyveritidspunktet har stået en del flere, end de 30 anmeldte parfumer. På det grundlag kan vi ikke anerkende at tyven skulle have stjålet 30 parfumer, men skønner en erstatning på 3.000 kr.

...

Pkt. 13 Tøj

Der er fremsendt et krav på 23.046 kr. for 30 stykker tøj, fordelt på 16 bonner. Vi har bemærket at du har anmeldt at alle elementerne på alle bonnerne er mistet, hvilket vi finder besynderligt. Vi er ikke overbevist om kravets rigtighed og har derfor skønnet en erstatning på 5.000 kr. Her vil vi ikke undlade at oplyse, at 4 af kvitteringerne der skal dokumentere købene, indeholder følgende oplysninger:

- 2 bonner på henholdsvis 3.900 kr. og 2.700 kr. hos [butik 3] med 5 minutters mellemrum.
- 2 bonner fra [butik 3] på henholdsvis 1.800 kr. og 1.200 kr. med 6 minutters mellemrum.

Pkt. 17 - 2 tasker med sommertøj

Du har ikke indsendt liste, krav eller dokumentation. Derudover undrer det os at tyven har medtaget 2 tasker med tøj, uden formentligt at vide, hvad der befinder sig i taskerne. Vi er ikke overbevist om kravets rigtighed og alene af den grund, betaler vi ikke erstatning.

...

Pkt. 18 - 7 tasker dkny, Gucci, Calvin Klein

Vi kan ikke se at der foreligger dokumentation herfor, og alene af den grund behandles kravet ikke yderligere.

Pkt. 25 Smykke - halskæde med vedhæng (D1 på smykkevurdering)

På mødet med skadeinspektøren havde du en halskæde på, med vedhæng udformet som en gås/svane.

Den vurdering du har sendt til os fra [guldsmed] og som er udfærdiget efter tyveriet er sket, indeholder også et sådant smykke. Til understøttelse af dit krav på smykkevurderingen, har du givet os et foto. På dette foto kan vi se, at halskæden og vedhængen som er på fotoet, er magen til det smykke du havde på ved jeres møde.

Vi har derfor ikke tillid til kravet.

Pkt. 25 Øvrige smykker

Der foreligger ingen dokumentation. Kravet på 83.500 kr. (ex. Ovenstående smykke) er udelukkende dokumenteret med fotos samt en vurdering fra [guldsmed] og som er foretaget efter tyveriet er sket. Vi kan derfor ikke tillægge denne værdi.

For en ordens skyld skal igen nævnes, at fotos ikke viser ægthed, karat mv. [Guldsmed] har nummeret smykkerne: a, b og c samt d med undernummer: 1-5. Da der ikke foreligger nogen dokumentation der kan verificere ægthed, mv., erstattes smykkerne med følgende:

A: 1.500 kr., svarende til en kæde der ikke er ægte.

B: 500 kr., svarende til en tynd forgyldt kæde med vedhæng.

C: 200 kr. svarende til uægte smykke.

D2: 1.000 kr., svarende til double (messingforgyldt).

D3: 1.500kr., svarende til double (messingforgyldt).

D4: 1.200 kr. svarende til forgyldt (300 kr. pr. stk.).

D5: 500 kr. skønnet ud fra et meget utydeligt foto.

Erstatning i alt 6.400 kr.

...

Pkt. 24 Kamera med tilbehør, købt i [udlandet]

Du har sendt os en kvittering for købet i [udlandet], for ca. 32.000 kr. Købet er sket på rejsen den 7.12.2018.

På mødet aftalte I, at du skulle sende os kopi af rejsedokumentet for din rejse samt dokumentation for betalingen af kameraet.

På nuværende tidspunkt har vi ikke modtaget noget fra dig og derfor kan vi ikke realitetsbehandle kravet yderligere. Du er også velkommen til at sende os dokumentationen fra tolden, ved indførslen til Danmark."

Af klagerens repræsentants brev af 6/6 2019 til selskabet fremgår bl.a.:

"Der er nogle enkelte poster, hvor [klagerens repræsentant] ikke er enige med skadesinspektøren og mener, at Topdanmark bør vurdere sagen igen yde en højere forsikringsdækning.

Det drejer sig om følgende:

Punkt 1 hvor man skønner en erstatning på 3000 kr. for parfumer med den begrundelse, at det ikke anerkendes, at tyven skulle have stjålet 30 parfumer. Begrundelsen for dette er, at vores klient havde en del parfumer til at stå fremme, da taksatoren var på besøg og derfor tvivlede på, at hun havde haft yderligere 42 parfumer. Vores klient har dog haft et meget stort indkøb af parfumer, udover det sædvanlige, hvilket dog ikke skulle komme hende til skade i forbindelse med dækningen fra forsikringen. Vores klient havde ladet alle resterende parfumer stå fremme ved besøget, hvilket understøtter, at hun ikke har fjernet noget i forbindelse med besøget, hvilket man kunne forestille sig en person, der ville snyde med forsikringen ville have gjort. De 3000 kr. dækker kun ganske få parfumer og vi skal venligst anmode Topdanmark om, at anerkende et højere beløb, ikke under 10.000 kr.

Vedrørende punkt 13 hvor der er fremsendt krav på 23.046 kr. men hvor Topdanmark kun anerkender et krav på 5000 kr. Der er fremsendt 16 bon'er. Man er i Topdanmark ikke overbevist om kravets rigtighed. Blandt andet henvises til at alle effekterne på bonnerne er stjålet og at der er to gange to bonner, hvor der er foretaget køb med 5-6 minutters mellemrum. Der er foretaget en del tøjindkøb og dyre indkøb. Tøjet har ligget samlet og er blevet stjålet samlet. Dette skal ses i lyset af [barnet], der har mange penge og køber rigtig meget dyrt tøj. Der kan let forekomme køb med 5 minutters mellemrum i samme butik, når man har mange penge at købe for og finder mere man gerne vil købe på vej ud af butikken Vi skal venligst anmode Topdanmark om at imødekomme dækningen af det stjalne tøj, der er dokumenteret ved 16 originale bon'er.

Vedrørende punkt 17 har Topdanmark afvist at betale med henvisning til at man ikke mener at kravet er rigtigt. Vi skal imidlertid anmode Topdanmark om at fastsætte en skønsmæssig erstatning for sommertøj på ikke under 5.000 kr. Vores klient har været forsikringstager hos Topdanmark 6 år uden fortilfælde med indbrud. Der er intet belæg for at [klageren] skulle forsøge at få et højere beløb fra forsikringen end hvad der er stjålet for. Det er en husstand med meget tøj og parfumer m.m. hvor man ikke mangler penge.

For så vidt angår punkt 18 og de 7 designertasker. Vi vil forsøge at fremskaffe yderligere dokumentation for taskerne. Der bør anerkendes et skønsmæssigt beløb. Forholdet er anmeldt til politiet. Der skulle dog være fremsendt kvittering for en Calvin Klein taske.

Angående punkt 25. Man har anført, at der ikke er tillid til kravet D1, da [klageren] havde et smykke på med form som en svane til møde med skadesinspektøren og man har set det samme smykke på et foto vedrørende et stjålet smykke. Det er dog en misforståelse, da det stjalne smykke har form som et skråt hjerte. Det er ikke det samme smykke. Der bør derfor være forsikringsdækning for det stjalne hjertesmykke.

[Klageren] har fremsat et krav på 83.500 kr. for smykkerne, og der er alene vurderet en dækning på 6.400 kr. Det forhold at smykkerne først er vurderet fra [guldsmed] efter indbruddet bør ikke i sig selv føre til, at man ikke kan dokumentere smykkernes ægthed. [Guldsmed] har foretaget reparation på nogle af smykkerne og kan derfor stå inde for ægtheden. Topdanmark bør dække smykkernes værdi med udgangspunkt i den fremlagte dokumentation.

Topdanmark har afvist et anmeldt krav på 32.000 kr. for dækning af kamera, da man ikke er overbevist om kravets rigtighed. Tyveriet af kameraet er både politianmeldt, og der er vedlagt dokumentation i form af faktura. [Klageren] har købt kameraet kontant og kan derfor ikke forevise anden dokumentation end den fremsendte faktura. Den oprindelige kvittering for købet lå i kamera-tasken, da den blev stjålet og hun fik efter indbruddet rekvireret en ny kvittering for købet. Hun stiller spørgsmålstegn ved, om Topdanmark kan have besøgt den rigtige forretning i [udlandet], da hun er uforstående overfor den beskrevne misforståelse i forhold til købet. Alt burde være helt i orden. Hun har aldrig været på kant med loven, og det var første gang hun var i [udlandet]. Hun har ingen forbindelser i [udlandet], det er ikke hendes oprindelige hjemland. Der foreligger et reelt køb af et kamera, der er blevet stjålet i forbindelse med indbruddet. Kameraet bør dækkes med købsprisen på 32.000 kr."

Af policen af 19/6 2013 fremgår bl.a.:

Forsikringen omfatter

Forsikringssum	416.000 kr.	Tagtype	Hårdt tag
Heraf særlige private værdigenstande indtil	63.000 kr.		

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17. Hvordan erstatter vi skaderne?...

E Dokumentation

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 og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 2/1 2019, at hun havde haft indbrud i sin lejlighed nytårsaften, hvor der blev stjålet genstande til ca. 200.000 kr. Selskabet har anerkendt, at der er sket et dækningsberettigende indbrudstyveri og har udbetalt 32.673,45 kr. til klageren efter fradrag af selvrisko på

Ankenævnet for Forsikring

21.

94452

1.964 kr. Efter sagens indbringelse for nævnt har selskabet udbetalt yderligere 800 kr. til klageren for en Calvin Klein taske. Klageren kræver en ny erstatningsopgørelse med højere erstatning. Klageren har anført, at det ifølge forsikringsbetingelserne er op til forsikringstageren at dokumentere eller sandsynliggøre skaden i form af f.eks. kvitteringer eller købekontrakter, hvilket hun har gjort, ligesom forholdet er anmeldt til politiet, og at det ikke er muligt at fremkomme med yderligere dokumentation. Hun har også anført, at selskabet har skærpet kravet til dokumentation ud over, hvad der fremgår af forsikringsbetingelserne. Hun har videre anført, at hun har været klar over, at der ville komme besøg fra en skadeinspektør, og at hun ikke ville bære et smykke eller lade parfumer stå fremme, som var meldt stjålet, hvis hun havde noget at skjule.

Selskabet har anført, at sagen blev trukket ud til nærmere gennemgang på grund af kravets størrelse og gerningsstedet på 1. sal, at selskabets skadeinspektør uanmeldt kontaktede klageren på hendes adresse den 6/2 2019, hvor de drøftede genstandene og begivenheden, og at selskabet via en repræsentant fra Forsikring & Pension har undersøgt købet af kameraet i udlandet. Selskabet har også anført, at klageren har fremsendt dokumentation for nogle af kravene, og at selskabet har erstatte nogle af kravene helt eller skønsmæssigt, mens andre krav er afvist. Selskabet bemærker, at der ved en nærmere gennemgang af sagen har vist sig at være visse uoverensstemmelser i den fremlagte dokumentation.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af det rejste erstatningskrav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes § 17E.

Parfumerne

Klageren kræver erstatning for 30 stk. stjålne parfumer. Hun har anført, at hendes hjemmeboende barn har en høj indkomst, og at dette er baggrunden for det store privatforbrug med mange køb, herunder impulskøb.

Ankenævnet for Forsikring

22.

94452

Selskabet har skønsmæssigt erstattet 3.000 kr. for parfumerne, idet selskabet ikke kan anerkende det oplyste omfang af parfumer. Selskabet har anført, at der ved skadeinspektørs besøg på klagerens adresse efter indbruddet sås at være ca. 30 parfumer til stede. Klagerens repræsentant har i brev af 6/6 2019 oplyst, at klageren ejede yderligere 42 parfumer, og at der ikke var tale om genkøb. Selskabet har derfor anført, at klageren i alt har haft 72 parfumer på indbrudstidspunktet, hvilket er højest usædvanligt.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren alene har kunnet fremlægge kvitteringer for få køb af parfumer.

Nævnet har også lagt væg på, at klageren ved selskabets skadeinspektørs besøg havde flere parfumer stående, og at klagerens repræsentant i brev af 6/6 2019 har oplyst, at klageren havde 42 parfumer ved besøget.

Klagerens barns tøj

Klageren har anført, at alt det nyeste tøj var samlet samme sted, at tøj af ældre dato var blevet for småt, da barnet er i voksenalderen, og at det derfor er alt det nyeste mærkevaretøj fra kvitteringerne, som er stjålet. Klagerens krav er på 23.046 kr. for 30 stykker tøj, og hun har som dokumentation fremlagt 16 bonner.

Selskabet har skønsmæssigt erstattet 5.000 kr., idet selskabet ikke finder det sandsynligt at lige nøjagtig alle genstandene på bonnerne skulle være stjålet. Selskabet har anført, at tøjet til information er oplyst at være mellem 0-2 år gammelt, at der stadig var meget tøj til stedet i klædeskabet ved skadeinspektørens besøg, og at skadeinspektøren fik fremvist flere dyre tøjgenstande, som gerningsmanden øjensynligt ikke har medtaget.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ved skadesinspektørens besøg var meget tøj i klædeskabene, og at der blev forevist dyrt tøj, som gerningsmanden ikke havde stjålet.

De fremlagte kvitteringer kan ikke føre til andet resultat.

Tasker med sommertøj

Klageren har overfor selskabet gjort et krav på ikke under 5.000 kr. gældende for to tasker med mærkevarer sommertøj. Klagerens repræsentant har anført, at man ikke mangler penge i husstanden, og at der ikke er belæg for, at klageren skulle forsøge at få et højere beløb fra forsikringen, end hvad der er stjålet for.

Selskabet har oplyst, at tøjet skulle være under 2 år gammelt, og der foreligger ikke kvitteringer for tøjet.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for de 2 tasker med sommertøj.

7 designer tasker

Klageren har oplyst, at der blev stjålet 7 designertasker. Klagerens repræsentant har i brev af 6/6 2019 oplyst, at de vil forsøge at fremskaffe yderligere dokumentation for taskerne.

Selskabet har anført, at det skulle være tasker fra Gucci, Calvin Klein og DKNY. Selskabet har ved gennemgangen af sagen udbetalt erstatning for en Calvin Klein taske til 800 kr., og har afvist

erstatning af de øvrige tasker, idet der ikke er modtaget dokumentation for købet eller tilstedeværelsen af de øvrige tasker.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, idet klageren ikke har fremsendt yderligere dokumentation for de øvrige 6 tasker. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for de øvrige tasker.

Smykker

Klageren har fremsat et krav på 86.500 kr. for smykker, og hun har anført, at selskabet burde kontakte guldsmeden, hvor smykkerne er værdiansat, da han har kendskab til flere af smykkerne, idet han har lavet låsen på en af kæderne og flere af smykkerne er købt hos ham. Klageren har videre anført, at hun har fået nogle af smykkerne i gave, og at kvitteringerne for de smykker hun selv havde købt, lå i smykeskrinet, som blev stjålet.

For så vidt angår smykkerne med vedhæng af gås/svane og skråt hjerte har hun anført, at det smykke hun bar - da hun fik det varslede besøg af skadesinspektøren - forestiller en svane, og at det stjalne smykke forestiller et skråt hjerte.

Selskabet har afvist dækning af smykket benævnt D1 i smykkevurderingen, idet selskabet gør gældende, at der er tale om samme smykke, som klageren bar ved skadeinspektørens besøg.

Selskabet har skønsmæssigt erstattet 6.400 kr. for de øvrige smykker. Selskabet har anført, at klageren begrundet sit krav i en smykkevurdering, der er indhentet efter indbruddet, og at smykkevurderingen er lavet ud fra nogle halvslørede billeder. Selskabet finder det besynderligt, at forretningen kan lave så præcis en vurdering ud fra den sparsomme dokumentation, og at smykkerne lige så vel kan være uægte, billige smykker. Selskabet har anført, at man på ingen måde kan konkludere, at der er tale om ægte guldsmykker og lave en så præcis beskrivelse ud fra billederne. Selskabet har også anført, at der ikke foreligger nogen dokumentation for købet af smykkerne, at billeder ikke dokumenterer ejerskabet, at klageren til selskabets skadeinspek-

Ankenævnet for Forsikring

25.

94452

tør oplyste, at ingen af smykker var købt ved guldsmeden, som lavede vurderingen, og at klagerens repræsentant efterfølgende har anført, at nogle af smykkerne var købt ved guldsmeden.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnte ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist erstatning for smykket D1 i smykkevurderingen, og at selskabet på det foreliggende bevismæssige grundlag har fastsat erstatningen skønsmæssigt for de øvrige stjålne smykker med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret smykkernes ægthed/karat, mærke og stand. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af foto til brug for smykkevurderingen fremgår, at klageren har en halskæde på med et lille vedhæng, som ligner den halskæde, som klageren bar ved skadeinspektørens besøg.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke er fremlagt købsnotater for nogle af de øvrige smykker, og at smykkevurderingen af foretaget efter indbruddet og på baggrund af klagerens fotos.

Kameraet

Klageren har anført, at hun købte kameraet i udlandet for 32.000 kr., at det er købt kontant, og at det er dokumenteret, at hun har hævet et større beløb, da hun rejste til udlandet. Klageren stiller spørgsmålstejn ved undersøgelsesrapportens validitet, der næsten har karakter af en prosatekst. Klageren har anført, at kvitteringen lå i kameratasken sammen med kameraet, der blev stjålet. Hun har oplyst, at hun købte kameraet, første gang hun var i udlandet, og at hun siden har været der en enkelt gang mere.

Selskabet har oplyst, at det har modtaget en kopi af kvitteringen for købet, der er eftersendt til klageren, da den originale faktura skulle have befundet sig sammen med kameraet. Selskabet finder at dette er et underligt sted at opbevare ens dokumentation. En inspektør udpeget af Forsikring & Pension har undersøgt handlen, og konklusionen på undersøgelsen er, at købet af kameraet aldrig har fundet sted, idet ejeren af butikken generelt havde svært ved at forklare købet i det hele taget, og endda oplyste til at starte med, at butikken slet ikke solgte kameraer. Selskabet

Ankenævnet for Forsikring

26.

94452

har ikke modtaget anden dokumentation for købet eller for betalingen til butikken. Selskabet forespurgte klageren, hvorfor hun valgte at købe kameraet i udlandet og ikke herhjemme hen-set til reklamation, garantier, service mv., hvortil klageren oplyste, at hun bare kunne tage ka-meraet med, når hun var i udlandet, hvilket hun var en gang om året. Selskabet henviser til, at klagerens repræsentant i brevet af 6/6 2019 oplyste, at det var klagerens første besøg i landet, og hun ingen forbindelser har til landet. Disse forklaringer hænger ikke sammen, og selskabet finder det ikke dokumenteret, at klageren har været i besiddelse af kameraet, hvorfor selskabet ikke vil erstatte det.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, idet klageren ikke har fremsendt yderligere dokumentation herfor end den eftersendte kvittering. Nævnet kan derfor ikke kriti-sere, at selskabet har afvist at erstatte kameraet.

Nævnet har lagt vægt på undersøgelsesrapporten af 6/3 2019. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren alene har fremsendt en kvittering, som er eftersendt til klageren, idet den origi-nale kvittering blev stjålet sammen med kameraet i kameratasken.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.


Peter Thønnings