

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. april 2020 blev i sag nr. 94612:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en familieforsikring med dækning af indbo. I klageskema af 18/12 2019 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

1. Den primære klageanledning er som udgangspunkt begrundet i størrelsen på skadeserstatningen for så vidt angår ID nr. 1. PH Kogle Kobber ø840.
2. Sekundært klages der over de i skadeopgørelsen afviste ID nr. 2, 12, 17, 18, 19, 21, 22, 28, 29, 42, 43, 44 og 45, samt beløbsstørrelsen på ID nr. 25 og 26.

Ad 1.

For så vidt angår ID nr. 1. PH Kogle ø840, er der udbetalt erstatning for en kopi uden at der er løftet bevisbyrde for ægtheden af denne påstand. Jeg mener til gengæld at have løftet bevisbyrden for at jeg har købt, ejet og besiddet en ægte PH Kogle Kobber ø840 og som følge deraf er berettiget til fuld erstatning jf. betingelserne i min forsikringspolice. Jeg har haft skilt fatningen ad på PH Koglen pga. en løs forbindelse og har kunnet konstatere at ledningerne var alderskorroderet i en grad som understøtter påstanden om ægtheden i mit krav. PH lampen har, udover min nuværende bopæl, hængt i to forskellige fritidsboliger og senest i fritidsbolig ved ... Golfklub [by 1]. I forbindelse med indflytning kontaktede jeg ALKA forsikring for at få udvidet min forsikringsdækning fra ... [by 2] og dermed dække evt. skader på den nye opholds adresse, idet mine mest værdifulde ting, herunder PH Koglen, befandt sig på [adresse i by 1] (Se vedhæftede dokumentation vedr. PH Kogle).

Ad 2.

For så vidt angår ID nr. 2, 12, 17, 18, 19, 21, 22, 28, 29, 42, 43, 44 og 45, er det min påstand at ALKA forsikring skal anerkende at jeg har været i besiddelse af de anmeldte effekter.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94612

Eks. 1.

I forbindelse med skadeopgørelsen afviste skadebehandler bl.a. at erstatte min telefon Samsung S7 ID. Nr. 9. købt i [udland 1], på trods af at jeg i første omgang fremlagde dokumentation i form af bankudskrifter for 1. Kontanthævning i [udland 1], samt 2. Købet af telefonen i ... Lufthavn ..., som blev betalt med kreditkort og overskydende [fremmed valuta] op til den i skadesanmeldelsen anførte købspris. (Se vedhæftede dokumentation).

Derudover ønskede skadebehandler dokumentation i form af tele oplysninger mv. for at kunne imødekomme mit krav. Det lykkedes mig efterfølgende ved nærmere eftersyn at fremskaffe dokumentation på at jeg ganske rigtigt og som anført i skadesanmeldelsen havde ejet og besiddet en Samsung S7, der med overvejende sandsynlighed er købt i [udland 1]. (Se vedhæftede dokumentation S_7).

Ovenstående eksempel understøtter min påstand om, at bare fordi der i første omgang ikke i følge skadebehandler foreligger tilstrækkelig dokumentation for ejerskab af en i skadesanmeldelsen anført effekt, er det ikke ensbetydende med at jeg ikke har ejet og besiddet effekten.

Eks. 2.

I forbindelse med skadesanmeldelsen afviste skadebehandler bl.a. at yde erstatning for 10.000 kr. i 5. 10 og 20 kr. Jeg har fremsendt dokumentation på at jeg har ejet og besiddet småmønter 50 øre, 1 kr. og 2 kr. i størrelsesordenen ca. 900 kr. lagt til side fra medio dec. 2018 og frem til nu på lige fod med de førromtalte mønter, som i øvrigt henstod i separat beholder på gulvet i soveværelset. (Se dokumentation vedr. mønter).

Ovenstående eksempel understøtter min påstand om at jeg ganske rigtigt 'samler' mønter sammen og at det derfor med overvejende sandsynlighed må anses for værende rigtigt at jeg ligeledes har været i besiddelse af de i skadesanmeldelsen anførte mønter.

Endvidere er der ydet skønsmæssig erstatning for en lang række andre effekter herunder en del arvegods, hvor der ikke har været behov at anfægte rigtigheden af mit krav.

Skadebehandler har heller ikke anset det for værende nødvendigt at indhente yderligere oplysninger eller dokumentation omkring disse effekter, hvilket naturligt leder mig hen til min endelige påstand:

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

ALKA forsikring skal realitetsbehandle mit samlede erstatningskrav."

Selskabet har i brev af 24/1 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte ved telefonisk kontakt til selskabet den 7. oktober 2019, at han havde været udsat for indbrud på sin bopæl den 4. oktober 2019.

Klager forklarede, at han var taget til [udland 2] den 26. september 2019 og var kommet hjem den 4. oktober 2019 kl. 17. Da han låste sig ind opdagede han, at der havde været indbrud. Der

var smidt rundt med ting og der manglede lamper og en rude i havestuen var smadret. Gerningsmanden havde angiveligt medtaget klagers nøgler.

Klager kontaktede straks politiet og har fået omkodet låsen.

Der var angiveligt stjålet en del genstande, som var købt privat brugt samt en del smykker, som klager havde arvet efter sin mor. Desuden et 60 tommer TV, telefoner og mærketøj.

Klagers bil var også blevet stjålet og var fundet udbændt.

Alka Forsikrings medarbejder bad om samtykke til at indhente politirapporten og sagen blev sat i bero på at selskabet modtog bl.a. originale kvitteringer/bilag og koster liste.

Af politirapporten fremgik det, at gerningsstedsundersøgelsen viste, at en rude var knust i terrassedøren, men der fandtes ingen spor af indstigning, hvilket politiet fandt mistænkeligt, da græsset var højt og jorderområdet var vådt.

Lejligheden fremstod fuldstændig rengjort og eneste spor i lejligheden efter gerningsmanden var den knuste rude i terrassedøren.

Politiet oplyste i rapporten hvorfra de forskellige koster var oplyst stjålet. Der var stjålet koster fra alle rum i lejligheden – stue, soveværelse og køkken.

Klagers samlede krav var på over 200.000 kr. og sagen er behandlet af en af selskabets skadekonsulenter.

Der var stjålet en PH-kogle og en PH gulvlampe, angiveligt købt via DBA, en omfattende mængde elektronik, kontanter og Cartier smykker samt mærkevaretøj.

Klager havde kvittering for et Samsung 55 tommer tv købt i Elgiganten i november 2018 samt kvittering for en PS4 (i en anden persons navn) og en privat overdragelseserklæring for køb af PH-kogle den 5. oktober 2018 og fotos af koglen.

Ifølge den private overdragelseserklæring var sælger af koglen en person ved navn [navn 1] boende ... [by 3]. Skadekonsulenten kontaktede derfor beboeren på adressen. Denne hed imidlertid [navn 2] og havde ifølge egne oplysninger boet på adressen i ca. 25 år og havde intet kendskab til en [navn 1] hverken på adressen eller i øvrigt.

Alka Forsikrings skadekonsulent gennemgik klagers krav sammenholdt med den fremsendte dokumentation og opgjorde den 15. november 2019 den erstatning (SP-opgørelse med udgangspunkt i klagers krav), som selskabet kunne tilbyde og forklarede efterfølgende telefonisk baggrund for opgørelsen.

På baggrund af fire mails fra klager af 15. november 2019 omkring enkelte effekter – PH-kogle, Cartier ur, smykker, Samsung telefon, Dupont lightere og mønter – foretog skadekonsulenten en revurdering og fremsendte ny opgørelse den 17. november 2019, hvor skadekonsulenten trods den mangelfulde dokumentation dels ydede erstatning for en Sound bar dels for en Samsung telefon.

Derudover blev der givet en skønsmæssig erstatning for lightere og kontanter.

Skadekonsulenten afviste fortsat at yde erstatning for Cartier ur og Cartier smykker og PH-kogle samt en del af elektronikken, idet der var tale om effekter af en høj værdi, hvorfor dokumentationskravet var skærpet og idet der ikke forelå nogen som helt form for dokumentation.

Skadekonsulenten fastholdt desuden den skønsmæssige erstatning for Dupont lightere og mønter, idet han anerkendte, at der formentlig havde været nogle lightere og kontanter, men der var ingen dokumentation for art, lødighed eller omfang.

Hvad angik PH-koglen havde selskabet modtaget billeder af lampen i klagers hjem og havde forevist billederne for Louis Poulsen, som udtalte at det ikke var muligt at sige noget om ægtheden af lampen.

Da der ikke forelå dokumentation (overdragelseserklæringen kunne ikke berigtiges/sælger kunne ikke identificeres) og der ikke forelå certifikater eller lignende, som kunne dokumentere art og lødighed, kunne der ikke ydes erstatning for denne udover en skønsmæssig erstatning i erkendelse af, at der havde befundet sig en lampe i klagers hjem.

...

Klager fremsendte ved mail af 17. november 2019 indsigelse mod selskabets afgørelse og sagen blev – for en second opinion – overgivet til en anden skadekonsulent til gennemgang.

Af klagers mail fremgår det, at den primære klage drejede sig om erstatning for PH-koglen og desuden om erstatningen for 13 specifikke effekter, som selskabet havde afvist at dække med baggrund i den manglende dokumentation samt for den skønsmæssige erstatning af Dupont lighterne.

Klagers endelige påstand var, at han i tilstrækkelig grad havde løftet bevisbyrden for rigtigheden af alle sine krav og gav til støtte for sin påstand dels et eksempel på, at der efter at klager havde fundet dokumentation for en Samsung telefon var blev udbetalt erstatning for denne dels at der var ydet skønsmæssig erstatning for en del effekter, hvor kravet ikke var anfægtet.

Klager fremsendte den 18. november 2019 klage over selskabet, hvis behandling han mente stred imod Forsikring og Pensions etiske kodeks.

Alka Forsikrings skadekonsulent gennemgik sagen og udtrykte indledningsvis sin beklagelse af klagers indtryk af sagsbehandlingen.

Skadekonsulenten fastholdt, for så vidt angik PH-koglen, at der med henvisning til kravets størrelse måtte stilles skærpede krav til dokumentationen.

Klager havde alene en overdragelseserklæring, som han selv havde udfærdiget, hvor det ikke havde været muligt at identificere sælger eller for klager på anden måde at sandsynliggøre købet/betalingen. At der var fotos af en lampe, var ikke dokumentation for hverken art eller lødighed, hvorfor skadekonsulenten fastholdt den skønsmæssige erstatning svarende til, hvad en lampe i samme størrelse og samme udseende kunne erhverves for.

For så vidt angik PH gulvlampen havde klager oplyst, at han havde hentet den hos sælger i [by 4]. Den var købt kontant privat enten via DBA eller via Facebook på et ikke nærmere angivet tidspunkt i 2018.

Der fandtes ingen dokumentation hverken for lampen eller for køb/betaling af lampen. Heller ikke oplysninger om model eller mærke eller fotos af lampen, men alene klagers beskrivelse af lampen, som var halvhøj med skærm og i kobber.

Efterfølgende ændrede klager sin forklaring til, at han havde mødtes halvvejs mellem sin bopæl og [by 4] (omkring [by 5]) på en rastepads med sælger.

Skadekonsulenten fastholdt på den baggrund at ejerskab, art og lødighed af lampen ikke var dokumenteret i fornøden grad.

For så vidt angik den elektronik der ikke var erstattet anførte skadekonsulenten, at der var tale om effekter købt indenfor de seneste to år, hvorfor reklimationsretten fortsat var gældende. Der var ikke modtaget hverken kvitteringer eller kontoudtog, der kunne vise betalinger eller dokumentation af anden art – det være sig registreringer af produkterne, stregkoder/mærkater, serie- eller modelnumre.

At der efter modtagelse af supplerende dokumentation for en Samsung telefon – angiveligt købt i [udland 1] – var udbetalt erstatning medførte ikke, at der kunne udbetales erstatning for ikke dokumenterede effekter.

Skadekonsulenten fastholdt for så vidt angik smykkerne, at der da der var tale om smykker af en meget stor værdi måtte der stilles skærpede krav til dokumentationen.

Klager havde oplyst at der var tale om Cartier-agtige smykker, som hans mor havde fået i 1970'erne og 1980'erne. Klager havde først ingen viden om værdien, men oplyste efterfølgende at hans mor havde fået dem vurderet til mere end 100.000 kr. En vurdering som der ikke fandtes dokumentation for. Der var angiveligt hverken kvitteringer, certifikater eller billeder af smykkerne.

Klager anmeldte også, at han havde en krukke med mønter – hovedsageligt tyvere og tiere – i alt 10.000 kr. Til dokumentation har klager fremlagt et billede af en glasboks med mønter af mindre nominel værdi (50 ører, enkroner, to-kroner).

Skadekonsulenten bemærkede, at for kontanter af en størrelsesorden som angivet måtte der foreligge fornøden dokumentation, hvilket han ikke fandt var tilfældet for de 10.000 kr. og bemærkede i øvrigt, at der med henvisning til klagers egne oplysninger om, at der var stjålet 'få kontanter' var udbetalt skønsmæssig erstatning for kontanter herunder udenlandsk valuta med 3.500 kr.

...

Klager tegnede den 6. marts 2019 familieforsikring i Alka Forsikring med betingelsernes IA – 01.

...

Indledningsvis skal vi bemærke, at selskabet ikke har bestridt, at der foreligger indbrudstyveri til trods for bemærkningerne i politirapporten om de manglende spor af gerningsmanden/gerningsmændene, som politiet fandt mistænkelig.

For så vidt angår den skønsmæssige erstatning for PH-koglen (koster nr. 1) må selskabet fastholde, at vi ikke kan yde yderligere erstatning. Der foreligger ingen dokumentation for lampen, idet selskabet ikke kan lægge den af klager udfærdigede overdragelseserklæring til grund. Af erklæringen fremgår en navngiven sælger og dennes bopæl og sælgers underskrift. Klager har oplyst til skadekonsulenten, at han i forbindelse med handlen så sælgers kørekort. Ved nærmere undersøgelse viste det sig imidlertid, at den pågældende beboer på adressen ikke var sælgeren af lampen og at den pågældende havde boet på adressen i 25 år og ikke havde noget kendskab til en person med det på overdragelseserklæringen angivne navn.

Købet af lampen til 57.500 kr. var sket kontant med midler fra en arv. Der foreligger ikke dokumentation for hævnning af beløbet eller anden dokumentation heller ikke for, at klager skulle have arvet et større kontantbeløb.

Arv udbetales ikke kontant til arvinger, men via banker/konti.

Der foreligger ikke certifikat, løbenummer eller modelnummer på lampen eller fotos af noget sådant og der er alene fotos af lampen, som ikke hverken dokumenterer eller sandsynliggør art, stand og lødighed.

Selskabet må ligeledes fastholde sin afvisning af at betale erstatning for PH gulvlampen (koster nr. 2), da der ikke er dokumentation for hverken ejerskab, art eller lødighed. Lampen var købt kontant, men der foreligger ikke dokumentation for køb/betaling (heller for hævnning af beløbet). Der er ingen oplysninger om model eller mærke, og kun en sparsom beskrivelse af udseendet, igen certifikat og ingen fotos. Klager har heller ikke kunnet oplyse købstidspunkt og ænder forklaring om hvor købet/overdragelsen er sket.

Koster nr. 3 til 8 som angiveligt var elektronik genstande (Acer PC, skærm, tastatur, mus, HDMI-kabel og gaming headset) som klager havde modtaget ved en bilhandel i [udland 2] er udgået af opgørelsen. Det er formentlig disse poster, der er erstattet skønsmæssigt under post 46. Opgørelsen er ikke påklaget.

Selskabet har ydet erstatning for kontanter og rejsevaluta (koster 11,13 og 14). Vi må fastholde, at vi ikke kan yde erstatning for de mønter, som klager angivelig opbevarede i en krukke i soveværelset. Klager har forklaret, at han ikke havde talt mønterne – der udelukkende bestod af tiere og tyvere, men at der som regel i december var for omkring 12.-15.000 kr., hvorfor klagers krav var 10.000 kr. Der er tale om et meget stort kontantbeløb, som der ikke er nogen som helst dokumentation for. Dokumentation i form af en glaskasse med mønter af en langt mindre nominal værdi (som gerningsmanden altså ikke tog) kan ikke dokumentere klagers krav. Henset til, at klager ved sin første henvendelse oplyste, at der var stjålet 'få kontanter' finder vi derfor den ydede skønsmæssige erstatning af kontanter i overensstemmelse med praksis på området.

For så vidt angår koster nr. 17, 18, 21 og 22 – elektronik, er der tale om effekter købt indenfor de seneste to år, hvorfor der fortsat er garanti efter købeloven og det således burde være muligt at dokumentere effekterne. Der er imidlertid ikke modtaget dokumentation af nogen art – det være sig registreringer af produkterne, stregkoder/mærkater, manualer, serie- eller modelnumre eller fotos. Vi må derfor fortsat fastholde, at der ikke kan ydes erstatning for disse effekter.

For så vidt angår koster nr. 19 er der ikke ydet erstatning, da der fortsat afventes dokumentation og sandsynliggørelse af genstandens oprindelse og af lånet.

For de to Dupont lightere (koster numre 25 og 26) en i guld og en i sølv – som klager har krævet 4.500 kr. for stykket – foreligger der heller ikke nogen form for dokumentation for, hvorfor selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 2 x 500 kr. i erkendelse af, at der kan have været to lightere, men at hverken art eller lødighed er sandsynliggjort.

Alka Forsikring har udbetalt 13.509,67 i gavekort til Zalando i overensstemmelse med klagers krav for mærkevaretøj, fraset koster nr. 28 en Fendi jakke og koster nr. 29 en T-shirt til en nypris på 2.450 kr. Koster nr. 28 og 29 er afvist af selskabet, da der er tale om tøj, som er henholdsvis 11 måneder og 5 måneder gammelt og af en høj værdi og i øvrigt ikke dokumenteret på nogen måde.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabet som udgangspunkt ikke kræver dokumentation for almindelig dagligdags genstande af mindre værdi og derfor har imødekommet klager for så vidt angik de øvrige tøj effekter, ligesom der er udbetalt erstatning i overensstemmelse med klagers krav for 2 x deo og parfume og en Global knivblok med 6 Globalknive (gavekort til Imerco på 2.500 kr.).

For så vidt angår koster nummer 42, 43, 44 og 45 har klager oplyst, at der var tale om et Cartier ur (klager har fremsendt billede fra nettet af et Cartier Santos) og Cartier-agtige smykker, som hans mor havde fået i 1970'erne og 1980'erne og som han havde arvet.

Klager havde først ingen viden om værdien, men oplyste efterfølgende, at hans mor havde fået dem vurderet til mere end 100.000 kr. En vurdering som der ikke fandtes dokumentation for. Der var angiveligt hverken kvitteringer, certifikater eller billeder af smykkerne. Klagers krav for smykkerne er 115.000 kr.

Vi finder det besynderligt, at der ikke findes certifikater for Cartier smykkerne eller for den sags skyld æsker eller billeder, hvor klagers mor bærer smykkerne.

Der foreligger imidlertid absolut ingen form for dokumentation for det høje krav og vi må med henvisning til forsikringsbetingelserne forsat afvise klagers krav for ur og smykker.

Alka Forsikring har desuden udbetalt erstatning for computer med tilbehør, to par briller og diverse værktøj (koster 46 til 56) med i alt 8.495 i gavekort til Scalepoint og 8.849 kr. kontant.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at selskabet har noteret sig den store forskel på de til politiet oplyste koster og den senere koster liste og vi finder det overraskende, at klager intet nævnte til politiet om PH-standerlampen, da det må have være iøjnefaldende, at den manglede samt intet oplyste om de værdifulde Cartier-agtige smykker eller de mange konanter, som angiveligt stod fremme i en krukke.

Klager oplyste til politiet, at alle skuffer og skabe havde været gennemrodede (der var angiveligt ryddet op da politiet ankom), hvilket normalt ville foranledige en forurettet til, som det første, at undersøge om de mest værdifulde genstande var stjålet.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94612

Vi må i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen og vi finder henset til de ifølge politiet mistænkelige forhold omkring indstigningsstedet og den helt uhørt mangelfulde dokumentation for det markante krav, at selskabet har behandlet klager særdeles imødekommende."

Nævnet har modtaget bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af politirapport af 5/10 2019 fremgår bl.a.:

Stjålne genstande:

Kosterlitra	Genstand	Serienr./Særlige kendetegn	Værdi
a	Skoda superb		
b	Koglen ph		57.500 kr.
c	Knivblok globalknive 6 stk		0 kr.
d	Samsung s7 telefon	Købt i [redacted] sidste år	3.500 kr.
e	Samsung j9	2-3 år gammel	1.500 kr.
f	ACER bærbar computer	Tilhørende skærm, tastatur og mus.	7.000 kr.
g	Samsung TV		6.000 kr.
h	Soundbar		3.500 kr.
i	Ur G-shock		2.500 kr.
j	Kontanter	150 euro	
k	Kontanter		3.500 kr.

Selskabet har i mail af 15/11 2019 til klageren bl.a. anført:

Her kan du se, hvordan vi er kommet frem til dit tilgodehavende.

Det vi erstatter

ID	Genstand	Erstatningsbeløb	Aldersfradrag	Erstatningsbeløb efter aldersfradrag	Gavekort
1	PH Kogle Ø840 - afventer dokumentation på ægthed - erstattes skønsmæssig med værdien på kopi 1) (PH Kogle Ø840)	5.000,00		5.000,00	
2	PH Gulvlampe-Kobber - afventer dokumentation. Intet modtaget 2) (PH Gulvlampe-Kobber)	8.760,00			
9	Samsung Galaxy S7 32GB Guld (Mobiltelefoner)	2.841,02		2.841,02	
10	Samsung Galaxy J6 32GB Sort (Dual-SIM) (Mobiltelefoner) - skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation. Erstattes med værdien på tilsvarende brugt 1) (Samsung Galaxy J6 32GB Sort (Dual-SIM) (Mobiltelefoner))	700,00		700,00	
11	Kontanter	3.500,00		3.500,00	

Ankenævnet for Forsikring

9.

94612

12	Mønter-DKK—afventer-dokumentation-Intet-modtaget ²⁾ {Mønter-DKK}	10.000,00		
13	Euro	1.100,00	1.100,00	
14	Rumænske LEI	600,00	600,00	
15	TV Samsung	5.579,07	5.579,07	5.999,00 (Elgiganten)
16	Samsung Soundbar	3.255,00	3.255,00	3.500,00 (Elgiganten)
17	Samsung R7-Multiroom-360 (Højtalere)—afventer-dokumentation-da-alder-under-2-år-Intet-modtaget ²⁾ {Samsung R7-Multiroom-360 (Højtalere)}	2.500,00		
18	Samsung R7-Multiroom-360 (Højtalere)—afventer-dokumentation-da-alder-under-2-år-Intet-modtaget ²⁾ {Samsung R7-Multiroom-360 (Højtalere)}	2.500,00		
19	DKT-Wawe—afventer-dokumentation-samt-sandsynliggørelse-på-genstandens-opri-ndelse-og-lånet. ²⁾ {DKT-Wawe}	4.660,00		
20	G-Shock Ur	2.250,00	2.250,00	3.000,00 (Henrik Ørsnes)
21	Bose-QuietComfort Hvide—afventer-dokumentation-da-alder-under-2-år-Intet-modtaget ²⁾ {Bose-QuietComfort Hvide}	4.500,00		
22	Bose-Trådløs Højtalere-Sølv- Afventer-dokumentation-da-alder-under-2-år-Intet-modtaget ²⁾ {Bose-Trådløs Højtalere-Sølv}	4.125,00		
23	Sony Playstation 4 Slim 1TB - Black Edition (Spillekonsol- ler)	2.299,00	2.299,00	

Ankenævnet for Forsikring

10.

94612

24	GPS Tracker	1.222,00	1.222,00	1.300,00 (SuperGavekortet)
25	Dupont Lighter Guld - skøn smæssig erstatning grundet manglende dokumentation ¹⁾ (Dupont Lighter Guld)	500,00	500,00	
26	Dupont Lighter Sølv - skøn smæssig erstatning grundet manglende dokumentation ¹⁾ (Dupont Lighter Sølv)	500,00	500,00	
27	Hugo Boss Trøjer	2.195,20	2.195,20	2.744,00 (Zalando)
28	Fendi Jakke—afventer-dokumentation grundet høje værdi-sammenholdt med alder- under 2-år. ²⁾ (Fendi-Jakke)	2.240,00		
29	T-Shirt—afventer-dokumentation grundet høje værdi-sammenholdt med alder- under 2-år. ²⁾ (T-Shirt)	4.940,00		
30	Armani Jakke	1.438,40	1.438,40	1.798,00 (Zalando)
31	Armani T-Shirt	433,12	433,12	541,40 (Zalando)
32	Hilfiger Trøje	514,40	514,40	643,00 (Zalando)
33	Hugo Boss	666,62	666,62	833,27 (Zalando)
34	Hugo Boss, Lacoste	3.996,80	3.996,80	4.996,00 (Zalando)
35	Hilfiger Skjorte	600,00	600,00	750,00 (Zalando)
36	Hilfiger skjorte	600,00	600,00	750,00 (Zalando)
37	Nike Sneakers	719,20	719,20	899,00 (Zalando)
38	New Balance	599,20	599,20	749,00 (Zalando)
39	Deo+Parfume Jean Paul	560,00	560,00	700,00 (Zalando)
40	Deo+Parfume One Million	680,00	680,00	850,00 (Zalando)
41	Global Knivblok + 6 knive	2.125,00	2.125,00	2.500,00 (Imerco)

Ankenævnet for Forsikring

11.

94612

42	Cartier-Dameur-Santos-18-karat-og-Stål-afventer-dokumentation-grundet-høje-værdi-Intet-modtaget, 2) (Cartier-Dameur-Santos-18-karat-og-Stål)	22.500,00		
43	Halskæde-Cartier-Love-Hvidguld-afventer-dokumentation-grundet-høje-værdi-Intet-modtaget, 2) (Halskæde-Cartier-Love-Hvidguld)	47.500,00		
44	Halskæde-Cartier-Love-Guld-afventer-dokumentation-grundet-høje-værdi-Intet-modtaget 2) (Halskæde-Cartier-Love-Guld)	43.650,00		
45	Armbånd+Skruestrækker-Cartier-Love-Guld-afventer-dokumentation-grundet-høje-værdi-Intet-modtaget 2) (Armbånd+Skruestrækker-Cartier-Love-Guld)	28.350,00		
46	Computer med diverse tilbehør - skønmæssig erstatning grundet manglende dokumentation. Intet modtaget 1)	2.500,00	2.500,00	
47	1. 1 par briller mrk. Hugo Boss 2017/18 købt i Louis Nielsen	3.521,25	3.521,25	4.695,00 (Louis Nielsen)
48	2. 1 par briller mrk. Timberland 2017/18 købt i Louis Nielsen	2.625,00	2.625,00	3.500,00 (Louis Nielsen)
49	Diverse værktøj	2.000,00	2.000,00	
50	Kompressor	500,00	500,00	
51	Parrot mk9100 og Parkone	1.849,00	1.849,00	
52	Oplader og kabel til Samsung	200,00	200,00	
53	Reservedunk og iskrabere	200,00	200,00	
54	Makita skrue-maskine og lygte	1.200,00	1.200,00	

Ankenævnet for Forsikring

12.

94612

55	Dækken	282,00	282,00	300,00 (SuperGavekortet)
56	Diesel (kulant)	400,00	400,00	
Subtotal:			59.751,28	
Selvrisiko:			0,00	
Total kontant erstatning:			59.751,28	
1) Skønnet erstatning grundet manglende dokumentation				
2) Afvist på grund af manglende dokumentation i henhold til betingelserne.				

Klageren har til dokumentation af sit krav fremsendt fotos af lampe og kvittering fra privatperson for køb heraf den 5/10 2018 for 57.500 kr. samt fotos af mønter.

Af forsikringsbetingelserne IA-01 fremgår bl.a.:

"22. Forhold i skadetilfælde

...

22.8

For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse, at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 7/10 2019, at han havde været udsat for indbrud på sin bopæl i perioden fra den 26/9 til den 4/10 2019, mens han opholdt sig i udlandet. Selskabet anerkendte den 15/11 2019 at dække en del af de indbogenstande, som klageren havde anmeldt som stjålne, og fastsatte den samlede erstatning til 59.751,28 kr.

Ankenævnet for Forsikring

13.

94612

Klageren ønsker, at selskabet skal anerkende, at han ved indbruddet mistede en ægte PH Kogle-lampe og ikke kun en kopi. Klageren ønsker også, at selskabet skal erstatte hans tab af 5-, 10- og 20-kroners mønter, en PH gulvlampe, elektronik og smykker samt en jakke og en T-shirt. Herudover ønsker klageren, at selskabet skal forhøje erstatningen for en Dupont Lighter og for Hugo Boss Trøjer. Selskabet har fastholdt sin afgørelse.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Det følger af nævnets praksis, at kravene til beviset skærpes, når der er tale om genstande af større værdi.

PH Kogle-lampe

Klageren kræver erstatning for en ægte "PH Kogle Kobber ø840" og har blandt andet anført, at han "har haft skilt fatningen ad på PH Koglen pga. en løs forbindelse og har kunnet konstatere at ledningerne var alderskorroderet i en grad som understøtter påstanden om ægtheden i mit krav". Klageren har også fremsendt fotos af lampen og en kvittering fra privatperson for køb af PH Koglelampe den 5/10 2018 for 57.500 kr.

Selskabet har fastsat erstatning af lampen til 5.000 kr. og har blandt andet anført, at de fremsendte fotos er blevet forelagt for lampeproducenten Louis Poulsen, som har oplyst, at det ikke er muligt at udtale sig om ægtheden af lampen ud fra billederne. Selskabet har også anført, at "selskabet ikke kan lægge den af klager udfærdigede overdragelseserklæring til grund. Af erklæringen fremgår en navngiven sælger og dennes bopæl og sælgers underskrift. Klager har oplyst til skadekonsulenten, at han i forbindelse med handlen så sælgers kørekort. Ved nærmere undersøgelse viste det sig imidlertid, at den pågældende beboer på adressen ikke var sælgeren af lampen og at den pågældende havde boet på adressen i 25 år og ikke havde noget kendskab til en person med det på overdragelseserklæringen angivne navn. Købet af lampen til 57.500 kr. var sket kontant med midler fra en arv. Der foreligger ikke dokumentation for hævning af beløbet eller anden dokumentation heller ikke for, at klager skulle have arvet et større kontantbeløb. Arv udbetales ikke kontant til arvinger, men via banker/konti".

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har fastsat erstatningen for lampen for lavt. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har erstattet lampen med 5.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke kan ses på de fremsendte fotos, om der er tale om en ægte lampe. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt konto-udskrifter eller lignende, der dokumenter køb af en ægte PH Kogle-lampe. Herudover har nævnet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at den person, som ifølge den fremsendte kvittering skulle have solgt lampen til klageren, har oplyst ikke at kende til salget.

Mønter

Klageren ønsker erstatning på 10.000 kr. for tab af 5-, 10- og 20-kroners mønter. Klageren har blandt andet anført, at han har dokumenteret, at han ejede "småmønter 50 øre, 1 kr. og 2 kr. i størrelsesordenen ca. 900 kr. lagt til side fra medio dec. 2018 og frem til nu på lige fod med de førømtalte mønter", og at det "understøtter min påstand om at jeg ganske rigtigt 'samler' mønter sammen og at det derfor med overvejende sandsynlighed må anses for værende rigtigt at jeg ligeledes har været i besiddelse af de i skadesanmeldelsen anførte mønter". Klageren har også anført, at selskabet har ydet skønsmæssig erstatning for en lang række andre effekter, herunder arvegods, uden at selskabet anfægtede rigtigheden af hans krav. Klageren har fremsendt fotos af nævnte "småmønter".

Selskabet har ydet en skønsmæssig erstatning på 3.000 kr. for tab af kontanter og afvist at yde yderligere erstatning. Selskabet har blandt andet anført, at selskabet "ikke kan yde erstatning for de mønter, som klager angivelig opbevarede i en krukke i soveværelset. Klager har forklaret, at han ikke havde talt mønterne – der udelukkende bestod af tiere og tyvere, men at der som regel i december var for omkring 12.-15.000 kr., hvorfor klagers krav var 10.000 kr. Der er tale om et meget stort kontantbeløb, som der ikke er nogen som helst dokumentation for. Dokumentation i form af en glaskasse med mønter af en langt mindre nominel værdi (som gerningsmanden altså ikke tog) kan ikke dokumentere klagers krav. Henset til, at klager ved

Ankenævnet for Forsikring

15.

94612

sin første henvendelse oplyste, at der var stjålet 'få kontanter' finder vi derfor den ydede skønsmæssige erstatning af kontanter i overensstemmelse med praksis på området".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af politirapporten, at klageren har oplyst at have mistet kontanter for 3.500 kr., og at selskabet har ydet erstatning på samme beløb for tab af kontanter. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke ved fotos eller på anden måde har godtgjort, at han var i besiddelse af samlingen.

Øvrige krav

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at yde dækning for en PH gulvlampe, elektronik, smykker, en jakke og en T-shirt. Endvidere finder han, at erstatningen er fastsat for lavt for en Dupont lighter (500 kr.) og Hugo Boss trøjer (2.195 kr.)

Klageren har blandt andet anført, at "Skadebehandler har heller ikke anset det for værende nødvendigt at indhente yderligere oplysninger eller dokumentation omkring disse effekter".

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse med henvisning til manglende eller utilstrækkelig dokumentation.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren hverken har kunnet fremlægge fotos, kvitteringer, smykkecertifikater eller andet, som viser, at han har været ejer af de nævnte genstande. Nævnet har også lagt vægt på, at oversigten over stjålne genstande i politirapport af 5/10 2019 ikke omfatter de genstande, som selskabet har afvist, eller som klageren ønsker dækket med et højere beløb.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

94612

Nævnet bemærker i relation til kravene om erstatning for elektronik, at de fleste af kravene ifølge selskabets erstatningsopgørelse vedrører genstande købt mindre end to år før indbruddet, hvor reklamationsretten stadig gælder, og at det svækker klagerens situation bevismæssigt, at han ikke har kunnet fremlægge kvitteringer for købene.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels