

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. november 2020 blev i sag nr. 94686:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 12/1 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Havde indbrud i mit hus sep. 2019. Tager kontakt til mit forsikringsselskab Topdanmark, efter opfordring af politiet som også var til stede. Topdanmark ønsker naturligvis en opgørelse over de manglende ting. Denne bliver udarbejdet og fremsendt som aftalt. Der sendes dokumentation i form af vare beskrivelse, billeder og ny pris. Da alle mine USB stik og billeder derpå er blevet stjålet, har dette været en tidskrævende og vanskelig proces at udføre. Alle mine kvitteringer mangler desværre også. Ejer ikke engang et billede mere af ...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vedlægger samme dokumentation til jer, som jeg fremsendte til Topdanmark. Mit formål med dette er at den rette compensation sker fyldest. Med henblik på mine smykker hvor opgørelsen nok ligger på omkring 200.000 kr. har jeg fået oplyst at jeg er forsikret for 73.000kr. i smykker. Hvad angår alt andet som er stjålet, har jeg selv regnet ud, at der er stjålet for ca. 133.000 kr. Der-til bliver jeg tilbudt ca. 57.000 kr. Det synes jeg ikke er i orden. Med henblik på de 40.000 kr. i kon-tanter, kan jeg bevise at de skulle bruges til en ny seng."

Selskabet har i brev af 7/2 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen såle-des:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse fra den 15. januar 2020 med kopi af klageskema samt efterfølgende henvendelse fra den 21. januar 2020. Ved en gennemgang af sagen kan vi

Ankenævnet for Forsikring

2.

94686

konstatere at sagen ikke, som det fremgår af nævnets vedtægter, har været revurderet her i selskabet.

Selskabet har således ikke tidligere modtaget en skriftlig klage fra vores kunde over erstatningsopgørelsen og er derfor først blevet bekendt med denne klage i forbindelse med indbringelse af sagen for nævnet.

...

Da vi således ikke har været bekendt med, at der forelå en utilfredshed med vores afgørelse og hvad denne utilfredshed nærmere angik, har vi dermed ikke haft mulighed for at foretage en reel revurdering af sagen. Vi beder jer derfor afvise sagen fra behandling ved Ankenævnet og i stedet hjemvise den til behandling i selskabet, så vi har mulighed for at revurdere vores afgørelse."

Klageren har i mail af 2/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vil gerne tilføje hvis muligt at [taksatoren] i en sms fik besked om jeg ankede sagen. Ydermere også [medarbejder hos selskabet] og ..."

Klageren har i mail af 18/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Den 15 maj 2020 fik jeg en mail fra [kundeklagemedarbejder hos selskabet] Cand.jur. som har stået for min klage sag som efterhånden har strukket sig over 8 måneder, men nu efter deres vurdering er slut. Der har været adskillige fejl som jeg stadig ikke har fået svar på hverken af [kundeklagemedarbejder hos selskabet] eller [taksator].

Efter jeg ikke var tilfreds med deres vurdering af forskellige effekter som jeg syntes var under vurderet, bliver sagen taget op med de forskellige ting som jeg ikke var tilfreds med. Men så starter problemerne først rigtig.

Jeg klagede over nogle bestemte effekter som i mine øjne var underbetalt. Og det var for to af effekterne en forskel på 8000 kr. De sager var der flere af. Hun brugte ikke de billeder som var sendt ind i forbindelse med indbruddet. Men sendte helt andre billeder med ting som jeg aldrig har set før eller ej. Det var ikke dem jeg havde sendt ind. Det fortsatte med 3 andre effekter ligeledes med forkerte billeder. Jeg skrev flere gange til hende og også til [taksator] hvor de billeder kom fra. Men har til dags dato ikke fået svar. Det er ikke i orden. Efter min mening. Ligeledes er jeg utrolig ked af at jeg har brugt så meget tid på at få sendt dokumentation fra [sengeforhandler] osv.

På at de penge jeg fik stjålet skulle bruges til at betale min seng kontant ved ... på 31.600 kr. som jeg også fortalte [kundeklagemedarbejder hos selskabet] i dag mandag d. 18 maj 2020. Sengen skulle netop betales kontant for ikke at skulle have 40.000 kr. liggende her til ... ifald der skete mig noget og de ikke skulle stå med en begravelse selv som jeg selv lige har prøvet med 2 stk. Men at sengen blev betalt og jeg så oprettede noget ved bedemanden. Sendte ligeledes mail fra mig til [sengeforhandler] hvori jeg beder om svar på om kontrakten kan ændres fra afbetaling til [bank] og til en udbetaling Og det kunne ændres.

Alle de papirer sendtes også til [kundeklagemedarbejder hos selskabet]. Hvori hun svarede at jeg Max kunne få evt. 24.000 kr. Og jeg svarede at det også ville være mere end fint for så var den jo næsten betalt. Alt dette for ingenting. Og Ja!! Jeg opdagede desværre først til påske mine påsketing var stjålet også. Opdager man jo først når man skal bruge dem. Men igen havde ingen dokumentation da alt er stjålet USB stik taske med kvitteringer osv. Fik det erstattet med svaret i dag at jeg skulle være glad, for [kundeklagemedarbejder hos selskabet] og [taksator] var blevet enig om jeg havde fået mere end normalt Pga. manglende dokumentation Havde det ikke været stjålet havde de bestemt fået alt dokumentation. Jeg har bedt [kundeklagemedarbejder hos selskabet] om navnet på hendes overordnede Men fik svaret på mail. Hun ingen havde da hun var chefen selv i afdelingen el lign. Ville gerne ha drøftet lidt med ham pga. visse ting jeg har været utilfreds med. Men i øjeblikket mest pga. kontanterne til min seng som jeg havde kontant ellers havde jeg bestemt ikke skrevet til [sengeforhandler] om jeg kunne udbetale sengen!!!!!!

Og skuffet over ikke at få svar på mine spørgsmål om forkerte billeder. Tænker bare hvis det var gamle mennesker. De havde længe givet op men det gør jeg ikke for har været ærlig hele vejen igennem.

...

Ps!!!! Sengen blev bestilt 16 august 2019. Dvs. ca. 6 uger før indbruddet."

Hertil har selskabet i brev af 11/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget jeres seneste henvendelse i sagen med kopi af klagers høringssvar, der giver anledning til følgende bemærkninger.

Indledningsvis kan vi oplyse, at vi i sagen har udbetalt en samlet erstatning på 170.688,32 kr. efter fradrag af selvrisiko. Selskabet havde oprindeligt opgjort erstatningen til 130.812,32 kr., men i forbindelse med den efterfølgende korrespondance med klager, herunder fremsendelse af yderligere dokumentation samt henvendelse om efterkrav, har vi på denne baggrund udbetalt yderligere erstatning i sagen.

Den oprindelige erstatning er opgjort ud fra den foreliggende dokumentation i sagen. For de genstande hvor klager ikke havde fremvist nogen form for dokumentation, har vi opgjort erstatningen ud fra et skøn og i den forbindelse har vi henvist til hjemmesider, hvor tilsvarende genstande kan købes for den opgjorte erstatning. Vi har tidligere beskrevet dette for klager.

Efterfølgende har klager dog fremsendt dokumentation for størstedelen af sit krav i form af billeder, hvorefter vi har udbetalt yderligere erstatning i sagen.

I forbindelse med klagesagen har klager også efteranmeldt et krav for påskepynt til en samlet værdi af 7.000 kr. Dette blev først opdaget i forbindelse med, at klager skulle pynte op til påske. Klager kunne ikke fremvise nogen form for dokumentation for påsketingene, da billederne efter det oplyste havde ligget på et usb stik i en taske, der også blev stjålet ved indbruddet. Ud fra klagers forklaring samt det forhold, at klager samlede på jule- og påskepynt, har selskabet erstattet klagers efterkrav med 7.000 kr.

Da selskabet har erstattet samtlige af klagers oprindelige klagepunkter ud fra den efterfølgende dokumentation til sagen, tillader vi os derfor at antage, at denne del af klagesagen kan afsluttes.

Klager er fortsat utilfreds med den af selskabet opgjorte erstatning for kontanter, i alt 5.000 kr. Klagers krav for kontanter udgør ca. 40.000 kr.

Som det fremgår af vores tidligere høringssvar, har selskabet erstattet kontanterne skønsmæssigt grundet manglende dokumentation for kravets størrelse. Selskabet har ligeledes oplyst klager om vilkårenes maks. Dækning for kontanter i alt 24.487 kr. (2019), jf. punkt 16.E.

Da der er tale om et højt krav, har selskabet bedt klager dokumentere kravet, hvilket vi mener er i overensstemmelse med gældende praksis ved tyveri af kontantbeløb, hvorefter dokumentationskravet vil være stigende i takt med beløbets størrelse.

På det foreliggende grundlag finder vi ikke, at klager har løftet bevisbyrden for hendes høje krav for kontanterne.

Selskabet har modtaget en kopi af en ordrebekræftelse på køb af en seng for i alt 27.000 kr. Af ordrebekræftelsen fremgår det, at sengen er betalt den 16. august 2019, dvs. 1,5 måned før tyveriet skete.

Klager har overfor selskabet oplyst, at hun havde lånt pengene til sengen igennem et lånefirma (...), hvilket skete via sengefirmaet. Efterfølgende ønskede hun at indfri lånet før tid, hvorfor hun den 12. september 2019 havde hentet penge (40.000 kr.) hjem fra en bankboks. Efter det oplyste nåede hun dog ikke at indfri lånet, inden indbruddet skete den 28. september 2019.

Klager har ikke fremlagt dokumentation for, at lånet skulle indfries eller at hun skulle indbetale et kontantbeløb i forbindelse med en eventuel indfrielse. Hun har alene fremlagt en kopi af en mail fra sengefirmaet på, at det ville være muligt at indfri lånet før tid.

Derudover foregår indfrielse af et lån almindeligvis via indbetaling af beløbet på lånefirmaets bankkonto og ikke ved personligt fremmøde med knap 30.000 kr. i kontanter. Selskabet finder derfor, at denne forklaring savner mening. Det havde derimod givet mening, hvis klager i forbindelse med at hun hentede pengene i bankboksen, samtidig havde sat dem ind på hendes bankkonto og bedt banken eller sengefirmaet indfri lånet.

Selskabet har ligeledes forespurgt klager, om en eventuel bekræftelse fra banken på, at bankboksen var blevet tømt og at der var hentet et nærmere kontantbeløb, hvilket klager ikke har kunnet fremskaffe.

En låneaftale dokumenterer efter selskabets vurdering ikke, at det høje beløb af kontanter på 40.000 kr. var til stede på skadetidspunktet. Samtidig stiller selskabet sig undrende overfor det forhold, at man optager et lån, hvis man efter det oplyste er i besiddelse af kontanter i den størrelsesorden som klager har fremsat krav for. Derudover dokumenterer et køb af en seng 1,5 måned før tyveriet heller ikke, at klager har haft kontanter liggende derhjemme. Endelig foreligger der ingen form for dokumentation eller bekræftelse på, at klager har hentet et kontantbeløb hjem fra bankboks i den nævnte størrelsesorden, samt hvornår dette skulle være sket og i givet fald, hvor mange kontanter, der var tilbage på tyveritidspunktet.

Ud fra en samlet vurdering, herunder klagers forklaring samt den fremviste ordrebekræftelse på køb af seng inden skaden skete, finder selskabet ikke, at klager har sandsynliggjort, at det høje kontantbeløb var til stede på skadetidspunktet.

Selskabets kundeklageansvarlige har i svar til klager (bilaget er lagt på portalen den 1. april 2020) henvist til tidligere kendelser fra Ankenævnet for Forsikring vedrørende fastsættelse af skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke foreligger dokumentation eller sandsynliggørelse af beløbet. Vi henviser i den forbindelse til kendelserne 86.181, 84.356 og 83.084 samt vores tidligere bemærkninger.

Ligeledes har vi bemærket, at klager oplyser i sit høringssvar, at hun har spurgt efter en overordnet, som hun kunne klage videre til over erstatningen. Selskabets kundeklageansvarlige har oplyst til klager, at rette instans for en eventuel videre klage var Ankenævnet for Forsikring. Vi beklager en eventuel misforståelse i den forbindelse.

Med hensyn til klagers anbringende om, at selskabet skulle have oplyst, at hun har fået erstattet mere end normalt, kan vi heller ikke genkende. Selskabet har alene oplyst, at vi har erstattet mange af klagers genstande uden nogen form for dokumentation, selvom man som forsikringstager skal kunne dokumentere sit tab.

På baggrund af ovenstående fastholder vi herefter den opgjorte erstatning på 5.000 kr. for kontanterne, men er som tidligere oplyst til klager indstillet på at revurdere sagen, hvis klager indsender behørig dokumentation for kravet."

Heroverfor har klageren i mail af 24/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Nu må dette stoppe. Jeg ved ikke hvad det er i ikke forstår. Mhb på den seng jeg har købt. Jeg var i en fysisk butik d 16 August 2019 hvor jeg kiggede på en seng, med gavl til en pris af ca. 34.000 kr. Det blev mig oplyst ved bestillingen at der var over 8 ugers ventetid på sengen. Sengen som så først kunne levers den 2 oktober. Dvs. Jeg skulle starte med at betale mit første afdrag på den 1 okt. 2019. Så nej sengen er ikke betalt den 16 august. Men jeg valgte at hente mine penge osv. hjem fra boksen i [by] pga. jeg konstant skulle køre over en time og 100 km hver gang jeg skulle bruge noget fra boksen. Kender ingen i [bank] i [by] så hvorfor i alverden skulle jeg gå hen til kassedamen og sige se her jeg har hentet mine 40.000 kr. og resten i boksen. Hmmm hvem i alverden gør det. For så måske at blive overfaldet på vej hjem. Ja undskyld mig men jeg gjorde det ikke. Da jeg hentede pengene hjem foreslog ... mig at kontakte ... ved [sengeforhandler] og forhøre mig om aftalen kunne ændres så jeg kunne betale sengen kontant i stedet for så jeg ikke havde alle pengene liggende hjemme i stedet for afdrag. [Medarbejder hos sengeforhandler] skrev det ikke var noget problem og kunne godt forstå mig egentlig var pengene beregnet til hvis der skete mig noget, så de vidste alle at pengene var der så ... ikke skulle stå med en begravelse for deres regning. Den mail sendte jeg også til selskabets fra [medarbejder hos sengeforhandler] ...Hvorfor i alverden skule jeg spørge [medarbejder hos sengeforhandler] om det hvis jeg ikke ville kunne udbetale de penge...MHB på at Jeg skrev at [kundeklagemedarbejder hos selskabet] havde fortalt i telefonen at hun og [taksator] havde talt om at jeg i forvejen havde fået udbetalt mere end jeg var berettiget til som i jo tvivler på kan jeg se, giver jeg jer gerne tilladelse til at aflytte samtalen som jeg mener der blev spurgt om da jeg ringede op om samtalen måtte optages...ingen problem herfra...Har intet at skjule. Jeg kan desværre ikke gøre for at alle mine ting samt usb stik kvitteringer osv. blev stjålet med. Ved indbruddet. Og med henblik på at jeg havde bedt om at tale med en

overordnet har intet med det at gøre ... at jeg skulle kontakte ankenævnet. Nej det var for at klage over [kundeklagemedarbejder hos selskabet], over den måde hun behandlede sagen på. Jeg venter stadig på svar om alle de billeder hun sendte til mig som ikke var mine, det er jo ikke i orden, stakkels andre hvis de bliver udsat for det samme og ikke aner hvad de skal gøre. Jeg spurgte flere gange ind til på mail som du jo må kunne se hvor de billeder kom fra og skrev flere gange om hun ikke kiggede på mine billeder men hun svarede jo ikke, vil tro jeg skrev 3,4,5 gange. For det var ikke mine billeder, men hvis billeder var de så og prisforskellen på hendes sendte billeder og mine var jo tusinde af kroners forskel. Skrev også til hende om jeg skulle tage en advokat med ind over for at få svar på alt og hendes svar var såmænd at min forsikring ikke dækkede en advokat sagde så jeg ikke brugte min forsikring til sådan noget men at det var en af mine venner så venter stadig på svar hvor de billeder kom fra. Er ked af i tvivler på mig men pengene var der ifald af jeg gik bort da mine ... ikke har midlerne til at betale en begravelse og havde de penge ikke været der havde jeg ikke en mail fra [sengeforhandler] hvori der står at aftalen kunne ændres."

Selskabet har herefter i brev af 2/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager er fortsat ikke tilfreds med den af selskabet opgjorte erstatning for kontanterne. Klager har dog ikke fremsendt dokumentation for hendes høje pengekrav og har ej heller indsendt nye oplysninger til sagen, hvorfor vi fortsat ikke finder, at klager har løftet bevisbyrden for kravet. At klager har fremsendt en mail fra sengefirmaet, hvor firmaet oplyser, at man til en hver tid kan færdigbetale en aftale, er ikke dokumentation for, at det høje beløb på 40.000 kr. var til stede på skadetidspunktet. Vi henviser samtidig til vores høringsvar fra den 11. juni 2020.

Klager oplyser også, at hun stadig ikke har fået en forklaring vedrørende de billeder som selskabet har henvist til. Vi henviser her ligeledes til vores seneste høringsvar samt til vores tidligere svar til klager, hvor det fremgår, at der for dele af klagers krav i første omgang ikke var modtaget nogen form for dokumentation for disse, hvorfor erstatningen blev opgjort efter et skøn. I den forbindelse henviste selskabet til hjemmesider, hvor tilsvarende genstande kunne købes for den opgjorte erstatning. Efterfølgende har klager indsendt billeddokumentation for genstandene og selskabet har herefter udbetalt yderligere erstatning svarende til genanskaffelsesprisen.

Derudover henviser klager igen til samtale med selskabets kundeklageansvarlige, hvor hun skulle have fået oplyst, at selskabet har udbetalt mere i erstatning, end klager var berettiget til. Selskabets kundeklageansvarlige oplyser, at klager blev oplyst om, at selskabet i forbindelse med opgørelse af erstatningen for påsketeningene havde udbetalt meget i erstatning uden dokumentation, idet klager ikke kunne fremvise nogen form for dokumentation for hendes krav på 7.000 kr. Til trods for det forholdsvis høje udokumenterede krav, udbetalte selskabet erstatning svarende til klagers krav. Vi har således ikke oplyst, at klager har fået for meget udbetalt, men vi anerkender naturligvis, hvis det er den opfattelse, som klager har fået af samtalen.

Endelig nævner klager endnu engang, at hun ønskede at klage over selskabets kundeklageansvarliges behandling af sagen, herunder at hun ønskede en forklaring på de billeder som selskabet havde henvist til i besvarelsen. Vi har som ovenfor anført redegjort for dette flere gange og vi håber derfor, at klager har fået svar på hendes spørgsmål. Det er korrekt, at klager skrev mange mails til selskabets kundeklageansvarlige (4-5 mails pr. dag med forskellige oplysninger og billeder) samt at klager ikke fik svar med det samme. Selskabets kundeklageansvarlige gjorde dog klager opmærksom på, at hun havde modtaget de mange mails samt at hun var nødsaget til at gen-

nemgå dem, før hun var i stand til at sende et samlet svar til klager. Vi henviser her bl.a. til mail fra den 15. april 2020 til klager:

...

Hej igen [klageren]

Som tidligere skrevet kigger vi lige sagen igennem igen på baggrund af dine e-mails og bemærkninger og så vender jeg tilbage til dig. Jeg bliver nødt til at danne mig et samlet overblik over dine e-mails, da jeg kan se, at jeg har fået næsten 20 e-mails fra dig siden jeg skrev til dig. Dem skal jeg alle have samlet, gennemgået igen og sammenholdt med hvad vi tidligere har opgjort erstatningen til.

Du hører nærmere fra mig.

...

Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen eller behørig dokumentation for klagers krav for kontanterne, fastholder vi derfor den opgjorte erstatning på 5.000 kr."

Hertil har klageren i mail af 8/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er slet ikke enig i det denne nye besked fra 7 juli fra Topdanmark. Det rigtig jeg sendte ca. 20 mails pga. jeg som jeg også gjorde [kunderklagedarbejder hos selskabet] opmærksom på ikke var en ørn til computer. Men grunden til de mange mail var jo netop at jeg måtte fremsende/skaffe de rigtige billeder, pga. hun sendte billeder og vurdering til mig af ikke mine stjålne ting. [Kunderklagedarbejder hos selskabet] havde bestemt ikke styr på sagen derfor bad jeg om navnet på hendes overordnede. OG nej jeg har stadig til dags dato ikke fået svar på hvor de forkerte billeder kom fra hun sendte Har kigget alle mails igennem og ikke fundet en sætning hvor der står hvor hun fandt de forkerte billeder henne med den enorme prisforskel. Så nej kan ikke se jeg har fået svar på mit spørgsmål. Hun sendte forkerte billeder og derefter måtte jeg sende de mange mail med mine billeder for at korrigere. Mhb på kontanterne kan jeg kun igen sige som skrevet Havde min bankboks i en ny bank og viser da bestemt ikke en fremmed kassedame hvad jeg henter i min bank boks Det ville da bestemt se underligt ud. Havde det været min egen bank tror jeg næppe jeg havde gjort det. Jeg syntes det er et mærkeligt svar at give fra forsikringens side at der ingen bevis er. Ja jeg havde billeder af mit indbo og de fleste smykker, desværre ikke alle pga. jeg var ved at få taget billeder af det hele men ... og det var desværre det der gjorde jeg ikke blev færdig dermed. Og igen vidste min familie at pengene var der pga. de skulle gå til hvis der skete mig noget så de ikke skulle stå med en begravelse selv som jeg lige har måttet gøre med to styk. Det havde de ikke kunnet pga. men ville så efter aftale med familien betale min seng ud og så ikke have pengene liggende og i stedet betale til en bedemand hver måned til der var penge til min begravelse. Kan bestemt ikke se hvorfor en hel familie skulle lyve over 40.000 kr. Absolut ikke for pengene var der."

Selskabet har hertil i brev af 7/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

" Vi har modtaget jeres seneste henvendelse i sagen med kopi af klagers høringssvar. I det der ikke er fremlagt nye oplysninger til sagen, har vi alene følgende supplerende bemærkninger.

Det bemærkes, at klager fortsat ikke finder, at hun har fået svar på de billedhenvisninger som selskabet har anvendt i forbindelse med den oprindelige erstatningsopgørelse. Som tidligere beskrevet overfor klager, havde selskabet ikke modtaget dokumentation for en række genstande (11 punkter i erstatningsopgørelsen) og vi opgjorde derfor erstatningen skønsmæssigt iht. vilkårene. I den forbindelse henviste vi til billeder og hjemmesider, hvor det var muligt at købe genstande for

den opgjorte erstatning. I opgørelsen tog vi udgangspunkt i klagers beskrivelse af genstandene. Da vi efterfølgende modtog billeddokumentation for de nævnte genstande og disses antal, blev erstatningen forhøjet på baggrund af den fremviste dokumentation for genstandene.

Da der ikke er kommet nye oplysninger til sagen eller behørig dokumentation for klagers krav for kontanterne, fastholder vi derfor den opgjorte erstatning på 5.000 kr. og henviser samtidig til vores tidligere høringssvar."

Klageren har heroverfor i mail af 11/8 2020 til nævnet bl.a. anført:"Hallo. Nej nu må det stoppe. Sig mig engang hvad er det for noget at skrive at der manglede billeder fra starten af de ting hvor i har sendt forkerte billeder af. Der er blevet sendt billeder af alt!!! Der blev sendt et billede af kronometeret i ibenholt som jeg fandt på en antik side Pga. alle usb stik er stjålet Efter at have kontaktet [familiemedlem] som havde 3-4 billeder af det sendte jeg det alle de falske billeder i sendte af ting der absolut intet havde med mine at gøre Skriver i at i prøvede at finde noget tilsvarende. Hvordan kan man finde juletræer (mine Royal Copenhagen) til flere tusinde kroner for 3 stk. og så sende mig billeder af Georg Jensen 3 stk. til 1000kr. Og sådan gjorde i med forskellige ting Jeg sendte billeder af mine ting og de ligger alle hos top Danmark nu må i stoppe Det løgn når i skriver billederne manglede Er virkelig rasende nu Det finder jeg mig ikke i Jeg har en kopi af alle billeder jeg sendte I fik bl.a. 2 billeder af mine julebilleder hvor der var 2* 3 Royal Copenhagen juletræer I godkendte kun det ene sæt pga. i syntes billedet var for mørkt Hvorefter jeg skaffede et billede fra [familiemedlem] hvor det andet sæt stod I sendte billeder af rustfrit stål billig bestik til ca. 600 kr. Mit var to kufferter med guldbestik Der var flere ting i sendte billeder af der slet ikke lignede mine billeder Derfor skrev jeg mange gange til [kunde klagede medarbejder hos selskabet] hvor pokker har du de billeder fra for hvis du kiggede på mine billeder må du da kunne se det slet ik er rigtigt og langt fra det rigtige Men fik aldrig svar fra [kunde klagede medarbejder hos selskabet] om det. Alle billeder og mails har jeg også Bl.a. piet Hein gulvstagerne lige så de forkerte billeder. Derfor bad jeg om navnet på hendes overordnede. Kun pga. alle de fejl. Syntes det grove ting i skriver som ikke er Ok. Og hvad angår de kontante penge fatter jeg ikke jeg bliver stillet hen som en løgner. Jeg havde de 40-000 kr. Til min evt. begravelse/udbetaling af sengen. Og sådan er det bare. Som jeg også sendte mail med fra [sengeforhandler]"

Klageren har i mail af 13/8 2020 til nævnet bl.a. anført: "Det korrekt der ikke var et billede af mit guldbestik før senere hen da mine usb stik jo er stjålet, så har haft hele min familie involveret over mange måneder for at søge efter billeder fra mit hjem.

Men skrev ved indbruddet det var guldbestik og i sendte billeder af en skrøbelig æske med rustfrit stål/grill bestik el lign. Så også der var der ikke rigtige billeder eller udtalelser. Man kan vel læse når der står guldbestik og ikke rustfrit stål!!!"

Selskabet har hertil i brev af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Høringssvar, der giver anledning til følgende supplerende bemærkninger.

Som oplyst i vores tidligere høringssvar, har vi imødekommet klager for samtlige af hendes krav for diverse genstande, efter at vi har modtaget behørig dokumentation til sagen.

Det eneste krav der herefter resterer, er klagers krav for kontanter, hvor selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. grundet manglende dokumentation for klagers høje krav for kontanterne, i alt 40.000 kr.

Da der fortsat ikke er modtaget behørig dokumentation for kontanterne, fastholder vi herefter vores afgørelse og indstiller sagen til afgørelse ved Nævnet."

Klageren har heroverfor i mail af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ved simpelthen ikke videre. Vi bliver spidset af med forklaringer der intet har med min klage at gøre. De skriver i forrige brev der ikke var sendt billeder ind af alle stjålne ting. Og jeg kom med en lang forklaring på at det havde de fået bare ikke kronometeret da mine usb stik var stjålet. Nu svarer de på noget andet igen og jeg bliver ved mine billeder er sendt ind og jeg til d.d. ik fik en forklaring på hvor de kunne sammenligne mit Royal Copenhagen osv. osv. med andre billige mærker. Det absurd. Undskyld men de taler udenom. Ved simpelthen ikke videre mere. For havde de 40.000 kr. Hvis de i det mindste ville give det halve ville jeg være mere end tilfreds og komme videre. Hvad skal jeg mere gøre. For lyver bestemt ikke"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"16. Dækningsskema

16.E Penge m.m.*

Er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.

...

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 gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at hun i september 2019 havde indbrud. Klageren har oplyst, at der ved indbruddet blev stjålet en række indbogenstande – herunder smykker, Kay Bojesen-figurer og 40.000 kroner i kontanter. Klageren kræver yderligere i erstatning for de stjålne kontanter.

Klageren har anført, at hun bestilte en seng den 16/8 2019 i en butik til cirka 34.000 kroner, der kunne leveres 2/10 2019. Hun skulle begynde med at afdrage på sengen den 1/10 2019. Hun har anført, at hun efterfølgende valgte at hente 40.000 kroner i kontanter hjem fra sin bankboks, da hun konstant skulle køre en time og 100 kilometer hver gang, hun skulle bruge noget fra bankboksen. Da hun havde hentet pengene hjem, blev hun foreslået, at hun kunne kontakte sengeforhandleren og høre, hvorvidt hun kunne ændre aftalen fra en afbetalingsordning til kontantbetaling, så hun ikke skulle have pengene liggende derhjemme. Klageren har anført, at hun sendte en mail til sengeforhandleren, hvori hun bad om svar på, hvorvidt kontrakten med dem kunne ændres fra afbetaling og til en udbetaling, hvilket den kunne.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kroner for kontanter med henvisning til manglende dokumentation for kravets størrelse og har afvist at betale yderligere i erstatning.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 16.E fremgår det, at penge "er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade." Det fremgår videre af punkt 17.E, at "for at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting ... 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 gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet bemærker indledningsvist, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Det er derfor klageren, der skal bevise, at hun har haft 40.000 kr. liggende i kontanter i sin bolig på tyveritidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

11.

94686

Når der er tale om tyveri af et pengebeløb, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at erstatte de stjålne kontanter med et højere beløb end den skønsmæssigt fastsatte erstatning på 5.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er godtgjort, at klageren havde 40.000 kr. i kontanter i sin bolig på tyveritidspunktet.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 17.E, at "hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet under klagesagen delvist har imødekommet klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.


Svend Bjerg Hansen