

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. september 2020 blev i sag nr. 94862:

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 14/2 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde indbrud på vores adresse fredag den 29. november 2019. Vi fik bl.a. stjålet smykker, højttaler, computere og penge. Af penge fik vi stjålet 25.500 kr. som er samlet sammen over en årrække, hvor vi boede i [udlandet] (2010 til 2018), samt efterfølgende arv fra ..., navnefest og bryllupsfest. TopDanmark vil erstatte pengeløbet med 10.000 kr. ud fra den begrundelse, at det ikke er sandsynligt vi har haft pengene liggende i den årrække. Vi mener det modsatte og har netop sandsynliggjort at vi har haft pengene liggende.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at TopDanmark dækker vores erstatningskrav på 25.500 kr. med det beløb, som er anført i vores forsikringspolice, nemlig 23.300 kr. (fra Danske Forsikring, som nu er Top Danmark)."

Selskabet har i brev af 9/3 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Hvad omhandler klagen

Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning for kontanter i forbindelse med et anmeldt tyveri. Vi har bemærket, at klagen alene vedrører opgørelsen for kontanterne og ikke de øvrige genstande.

Klagers krav udgør 25.500 kr. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 10.000 kr. på grund af manglende dokumentation for det store kontantbeløb.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået hele skadesagen, men da der ikke er kommet nyt til sagen, fastholder vi derfor vores tidligere afgørelse.

Her følger fakta om forsikringen

Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark Forsikring på vilkår 20406-1 (bilag 1) med en sumløs indbosum for øvrigt indbo samt en maks.dækning på 24.581 kr. for penge (2019), jf. bilag 2.

Hvad dækker forsikringen

Forsikringen dækker indbrudstyveri, hvorved forstås, tyveri fra forsvareligt låst bygning, lokale, godkendt container eller kundeboks i pengeinstitut, jf. vilkårenes dækningsskema side 12 pkt. 17.3.

Penge m.m. er omfattet af forsikringen under vilkårenes dækningsskema punkt 17.E, hvor det fremgår, at penge m.m. er dækket op til 24.581 kr. (2019). Selskabet har i forbindelse med sagen oplyst klager om maks. dækningen samt at beløbet vil være den maksimale erstatning klager vil kunne modtage i forbindelse med en dækket skade, dog under forudsætning af at beløbet kan dokumenteres.

Det er ubestridt, at der er tale om et dækningsberettigende indbrudstyveri

Her får I vores oplevelse af sagsforløbet

Klager anmeldte den 1. december 2019, at der havde været indbrud den 29. november 2019. Ved indbruddet blev stjålet en del kontanter, smykker samt øvrige genstande.

Det blev aftalt, at klager skulle lave en liste via indkøbsportalen Scalepoint og sende den ind til selskabet. Klager blev også bedt om at indsende dokumentation for sit krav samt politiets journalnummer.

Selskabet opgjorde herefter erstatningen og sendte opgørelsen til klager. Klager var ikke tilfreds med den opgjorte erstatning for kontanterne og klagede efterfølgende til selskabets kundeklageansvarlige. Svaret fra selskabets kundeklageansvarlige er vedlagt som bilag 3.

Her får I vores syn for sagen

Det påhviler klager som kravstiller at dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Det fremgår såvel af gældende rets- og forsikringspraksis som af forsikringsvilkårenes side 8 pkt. 11. Af sidstnævnte bestemmelse fremgår endvidere, at selskabet i mangel af dokumentation eller sandsynliggørelse kan vælge enten helt at afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Selskabet har i samme forbindelse oplyst overfor klager, at der i overensstemmelse med gældende ankenævnspraksis, stilles større krav til dokumentation, jo højere krav der fremsættes.

Klager har alene fremlagt nogle få fotos af nogle festkort, hvor der fremgår nogle beløb, der efter det oplyste er gaver givet i forbindelse med navnefest i 2018 og [fest] i 2019. Ved en sammenlægning af beløbene fra navnefest den august 2018 (2.000 kr. + 400 kr. 500 kr. + 500 kr. 1.000 kr. + 250 kr.) og [fest] den ... juli 2019 (500 kr. +1.500 kr. + 5.000 kr. + 700 kr. + 700 kr.) er der i alt 13.050 kr., se bilag 4.

Som det fremgår, er de angivne gaver givet den ... juli 2019 dvs. mere end 4 måneder før tyveriet skete samt den august 2018, dvs. 1 år og 3 måneder før. Udover de anførte beløb på kortene har klager samtidig forklaret, at han også har modtaget pengegaver til fødselsdage og jul.

Som tidligere anført, har selskabet erstattet kontanterne med 10.000 kr. ud fra et skøn, da vi ud fra klagers oplysninger har anerkendt, at klager har haft kontanter derhjemme. Vi har dog ikke modtaget dokumentation for det høje kontantbeløb/klagers krav, hvorfor erstatningen er opgjort ud fra et skøn i overensstemmelse med vilkårene og praksis på området.

Klager har således ikke fremvist dokumentation for beløbets størrelse, endsige hævnings eller lignende, der dokumenterer beløbet.

Vi har derfor taget udgangspunkt i klagers forklaringer, herunder at der er tale om pengegaver modtaget til fødselsdage, jul, bryllup, navnefest, arv, mv. i perioden 2015- 2019. Af klageskemaet fremgår dog, at pengegaverne er sparet sammen i perioden 2010- 2019, hvilket vi mener, skærper kravene til dokumentation yderligere.

I betragtning af at kontanterne skulle være sparet sammen igennem en længere årrække på ca. 9 år, jf. klageskema, og da der ikke foreligger dokumentation for, at pengene ikke allerede er blevet brugt, har selskabet derfor opgjort erstatningen skønsmæssigt. I denne forbindelse bemærker vi, at der alene er fremlagt nogle fotos med beløbsangivelser svarende til ca. halvdelen af klagers krav. Derudover finder vi det sandsynliggjort, at klager slet ikke skulle have brugt nogle af de omtalte pengegaver, der strækker sig helt tilbage til 2010.

Henset til at der er tale om et højt krav og at eneste dokumentation som klager har fremlagt for kravet, er nogle kort med pengegaver der skulle være givet et godt stykke tid før skaden skete, finder vi således ikke, at klager har dokumenteret beløbets størrelse.

Med hensyn til klagers forespørgsel om selvrisiko kan vi oplyse, at vi alene modregner/opkræver én selvrisiko, når flere forsikringer (her indbo- og husforsikringen) er ramt af samme skade, se vilkårene side 7 punkt 6.C.

Vi fastholder vores afgørelse i sagen

Ud fra ovenstående fastholder vi derfor vores afgørelse i sagen og kan ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning for kontanterne, udover den erstatning vi allerede har udbetalt.

Såfremt klager indsender yderligere dokumentation for sit krav, er vi indstillet på at tage sagen op til fornyet vurdering.

I har afgjort lignende sager

Til sammenligning henviser vi til tidligere kendelser fra Ankenævnet vedrørende fastsættelse af skønsmæssig erstatning for kontantbeløb, når der ikke foreligger dokumentation for kravet.

I kendelsen 86.181 kom nævnet frem til, at der ikke var grundlag for at kritisere selskabets skønsmæssige erstatning på 5.000 kr. for et tyveri af 26.000 kr. i kontanter. I sagen var der dokumentation for, at et større beløb var hævet mere end 1 1/2 måned forud for indbruddet, men det var ikke sandsynliggjort, at klageren var i besiddelse af beløbet på tidspunktet for indbruddet.

I en anden sag 84.356 havde selskabet skønsmæssigt erstattet et kontantbeløb på 14.000 kr. med 4.000 kr., idet der ikke var modtaget nogen form for dokumentation eller sandsynliggørelse af beløbet. Klager havde oplyst, at beløbet på 14.000 kr. skulle anvendes til køb af ny bil. Nævnet kunne ikke kritisere den fastsatte erstatning for kontantbeløbet.

I kendelsen 83.084 havde klager ved et indbrud fået stjålet 13.000 kr., der skulle bruges til et projekt, der aldrig var blevet til noget. Selskabet havde skønsmæssigt erstattet dette beløb med 3.500 kr. Nævnet bemærkede i deres udtalelse, at ved tyveri af kontantbeløb, vil dokumentationskravet være stigende i takt med beløbets størrelse. Derudover fastslog nævnet, at erstatningsopgørelsen for kontantbeløbet ikke kunne kritiseres.

I kendelsen 78.001 havde klager fået stjålet 10.000 kr. i kontanter, der efter det oplyste skulle være et udlæg for fødselsdags- og julegaver. I sagen havde klager fremlagt et brev fra dennes mor, hvor det fremgik, at hun havde givet pengene til klager. Selskabet opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 5.000 kr. på grund af manglende dokumentation.

Endelig kendelserne 86.670 samt 84.107, hvor nævnet bemærkede, at når der er tale om tyveri af et pengebeløb, vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse, og at selskabet er berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at en skønsmæssig fastsat erstatning på 10.000 kr. er helt i overensstemmelse med Ankenævnets praksis, om end beløbet er i den lidt højere ende.

Vi venter nu på Jeres stillingtagen i sagen

Det er vores opfattelse, at vi har behandlet det anmeldte forhold i overensstemmelse med de vilkår og den praksis, som er gældende for forsikringen og venter nu på jeres afgørelse."

Klageren har i brev af 4/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på Top Danmarks redegørelse fra den 9. marts kommer vi her med en uddybning til vores klage.

Vi bibeholder vores klage og ønsker fortsat at Top Danmark dækker vores erstatningskrav på 25.500 kr. med det beløb, som er angivet i vores forsikringsvilkår, nemlig 23.300 kr. Vilkårene for vores forsikringspolice downloadede [klageren] fra Top Danmarks kundelogin den 1. december 2019 (se bilag A1). Bilaget er fra Danske Forsikring, som tidligere eksisterede under Top Danmark. Heri er angivet at pengebeløb dækkes op til 23.300 kr. ved indbrud (2016). Hvad det faktiske pengebeløb er for 2019 er vi ikke klar over.

[Klageren] flyttede til [udlandet] i 2010 og kom tilbage i 2018. Se bilag A2, som er en Bopælsattest fra ... Kommune, der viser at [klageren] var bosat i [udlandet] i perioden 10.11.2010 til 01.07.2018. Ligeledes ses der i bilag A3, som er oplysninger registreret i det centrale folkeregister i [udlandet], at [klageren] er registreret udrejst af [udlandet] 06.07.2018. Disse oplysninger bevidner den periode [klageren] har været bosat i [udlandet]. [Klagerens ægtefælle] har også været bosat i [udlandet] og fra bilag A4 ses det at hun ligeledes er registreret udrejst af [udlandet] 06.07.2018.

Hvorfor vil vi pointere dette? Det er fordi pengene vi fik stjålet er blevet samlet sammen i perioden

2015 til 2019 og stammer altså blandt andet fra den periode, hvor vi boede i [udlandet] og ikke havde let adgang til [bank] (hvor vi er kunde), så vi kunne sætte pengene ind på vores konti. Pengene er derimod blevet lagt i en gammel pung i en skuffe og når vi fik flere penge i gaver etc., blev de også lagt i pungen. Vi fik opbygget en vane med at gemme de kontanter vi fik til fødselsdage osv - også da vi flyttede til Danmark og holdte [fester]. Rent økonomisk har vi klaret os fint og har derfor ikke haft 'brug' for pengene i den gamle pung i skuffen. Som vi allerede har specificeret i mailen til Top Danmarks Kundeklage den 20. december 2019 bruger vi ikke kontanter i dagligdagen, men derimod dankort, apps og betalinger på nettet. Dette fremgår også af bilag A5, som viser et køb i Bilka (Samsung TV m.m) den 18.07.2018 på 11.325,25 kr. hvor der er betalt med dankort. Ligeledes købte vi en bil den 16.07.2018 til 125.000 kr., som er trukket fra en bankkonto. Dette fremgår af bilag A6 (postering [navn]), som er et kontoudtog. Den 15.07.2019 fremgår det af bilag A7, som også er et kontoudtog, at vi har betalt 3.287 kr. til [butik], hvor vi købte en trampolin. Disse eksempler viser at vi er vant til at benytte dankort, når vi køber diverse ting, samt at vi rent økonomisk klarer os fint og derfor har vi ikke skænket det en tanke at benytte de penge vi har haft liggende i pungen i skuffen. Det sidste eksempel er i øvrigt kort efter vores bryllup, hvor vi fik flere pengegaver. Hvis vi var presset økonomisk eller ikke havde gjort det til en vane at opbevare kontanter i skuffen, samt at vi ikke var så vant til at bruge dankort havde det været meget nærliggende at bruge nogle af kontanterne fra bryllupsfesten til at betale [butik], men som eksemplet viser, gjorde vi netop ikke det.

Top Danmark har nævnt at vi skal dokumentere eller sandsynliggøre vores krav på erstatning, se bilag A8, som viser mail korrespondance mellem os og Top Danmark.

Vi synes at kravet om dokumentation er et meget tomt argument, da det drejer sig om pengegaver, som det er umuligt for os at dokumentere bedre end hvad vi har gjort via festkort. Derimod har vi sandsynliggjort erstatningsbeløbets størrelse tidligere til Top Danmark og nu igen mere detaljeret med denne redegørelse.

Vores sag er ikke ens med andres i og med at vi startede med at samle pengene sammen på et tidspunkt, hvor vi var bosat i [udlandet]. Derfor fik vi opbygget en vane med at lægge pengene i pungen i skuffen, da vi rent økonomisk ikke havde behov for at bruge dem. I bagklogskabens lys har det ikke været en god løsning, men det ændrer ikke på at pengene ikke er brugt, hvilket vi har sandsynliggjort."

Selskabet har i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af vores tidligere høringssvar, har selskabet erstattet kontanterne skønsmæssigt med 10.000 kr. grundet manglende dokumentation for kravets størrelse. Klagers krav udgør 25.500 kr., dog er maks. dækningen for kontanter 24.581 kr. i 2019 iht. vilkårene punkt 17.E.

Da der er tale om et højt krav, har selskabet bedt klager dokumentere sit krav, hvilket vi mener er i overensstemmelse med gældende praksis, hvorefter der stilles større krav til dokumentation, jo højere krav, der fremsættes.

Der er som tidligere oplyst tale om pengegaver, der efter det oplyste er modtaget ved festlige lejligheder herunder ... siden perioden 2015 (2010, jf. klageskema) og den eneste dokumentation selskabet har modtaget, er nogle fotos af festkort med beløbsangivelser. Dette i sig selv dokumenterer ikke, at beløbene var til stede på skadetidspunktet, men selskabet har dog anerkendt, at det kan sandsynliggøre, at klager har modtaget pengegaver og på denne baggrund har vi fastsat erstatningen ud fra et skøn.

Klager har indsendt nogle bankudskrifter fra 2018 og 2019, hvor det fremgår, at der er købt bil og trampolin. Derudover har klager indsendt udskrift fra det centrale folkeregister i [udlandet], hvor det fremgår, at klager flyttede til Danmark den ... 2018. Selskabet finder ikke, at de omtalte dokumenter sandsynliggør eller dokumenterer, at klager havde 25.500 kr. liggende i kontanter på tyveritidspunktet den 29. november 2019.

De kontanter der efter det oplyste er opsparet siden 2010 og frem til klagers tilbageflytning til Danmark, kan efter selskabets overbevisning lige så vel være vekslet og brugt til løbende indkøb/oplevelser i [udlandet] i løbet af det 8 år lange udlandsophold. Det samme gør sig gældende for de penge, der er modtaget i pengegaver ved [fester], der efter selskabets opfattelse kan være brugt til løbende indkøb/oplevelser i løbet af det mere end et år, der er gået efter modtagelsen af pengene fra [fest] og de mere end 4 måneder, der er gået efter [fest] og til skadedatoen.

På baggrund af den lange årrække kontanterne skulle være sparet sammen i samt det forhold, at der ikke er indsendt dokumentation for det høje krav, finder selskabet fortsat, at vi med vores erstatning på 10.000 kr. har ydet en erstatning, der er i overensstemmelse med gældende praksis, når der ikke foreligger behørig dokumentation for kravet. Vi bemærker samtidig, at den ydede erstatning ligger en del over skønsmæssigt fastsatte erstatninger for kontantbeløb i lignende sager.

Vi finder således ikke, at der ved indsendelsen af de vedlagte bankudskrifter og udskrift fra folke-register er kommet nyt til sagen, hvorfor vi fastholder den opgjorte erstatning.

Vi afventer herefter jeres afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 25/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I vilkårene til den gældende forsikring står der at pengebeløb skal dokumenteres eller sandsynliggøres. Vi har dokumenteret pengegaver fra ... i 2018 og ... i 2019, hvilket tilsammen udgør 13.050 kr., men der tilbydes kun et skønsmæssigt beløb på 10.000 kr. ... fandt sted kun lidt mere end et år før indbruddet og ... kun 4 måneder før. Vi mener derfor at det bestemt ikke er usandsynligt at vi har været i besiddelse af de dokumenterede pengegaver, da indbruddet fandt sted. De resterende beløb op til vores krav på 25.500 er som tidligere nævnt indsamlet efter arv fra ... (som gik bort i 2018), samt den periode vi boede i [udlandet].

Vi henviser til sagerne 90.111 og 66.973, hvor der i 90.111 er blevet sat penge til side over 'en længere periode'. Det er uvist hvor lang denne længere periode er, måske flere år, men det interessante er at forsikringsselskabet ikke stiller sig kritisk overfor længden af denne periode. I sag 66.973 mener forsikringsselskabet ikke at klager har dokumenteret tilstrækkeligt at han var i besiddelse af et pengebeløb, som blev stjålet, men efter at have sandsynliggjort beløbet bliver hans krav til erstatning mødt.

Vi mener også, at hvis det at sandsynliggøre et krav ikke har nogen værdi ved Top Danmark bør det ikke indgå i vilkårene for indboforsikringen."

Selskabet har i brev af 9/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager har i sit seneste høringssvar henvist til tidligere kendelser fra Ankenævnet, herunder sagsnr. 90.111, der vedrørte tyveri af et kontantbeløb, der ved kortspil var spillet ind til en fælleskasse. Beløbet blev opbevaret i en særskilt æske. Selskabet havde afvist at dække naboens halvdel af beløbet, da man ikke fandt, at klager bar risikoen herfor. Da naboens og klagers penge ikke var holdt adskilt, fandt nævnet, at klager havde båret risikoen for hele beløbet. Da der var tale om en kortklub, antager vi, at nabo og klager spillede kort jævnligt og i den forbindelse talte pengene, hvorfor de kunne oplyse, hvilket beløb der havde ligget i kassen. Derudover er der ikke noget i sagen der taler for, at der skulle have været et løbende forbrug af pengene.

Sagen vedrørte således ikke spørgsmålet om dokumentation for pengebeløbet, hvilket er tilfældet i nærværende sag.

Den anden sag 66.973 vedrørte tyveri af udenlandsk valuta og klageren havde bl.a. fremlagt et bilag fra dennes arbejdsgiver, der havde bekræftet, at der blev ydet rejsetilskud i fremmed valuta. Derudover havde klager indsendt kontoudskrifter, hvor transaktioner med visakort fremgik og endelig havde klager forklaret, at han foretrak at benytte visakort under udlandsrejserne (erhvervsrejser) og i stedet gemme valutaen til privat forbrug. Valutaen skulle således benyttes til familiens årlige skirejse samt sommerferie. Efter en gennemgang af sagen fandt nævnet, at klageren havde sandsynliggjort, at han på tidspunktet for tyveriet lå inde med det omtvistede valutabeløb.

I den tidligere Ankenævns sag fremgår det ikke, hvor lang en periode der er sparet sammen i, men det fremgår dog, at skaden skete den 20. oktober 2004 og at noget af valutaen skulle anvendes til skiferie og noget til sommerferie, dvs. indenfor et par måneder efter skadedatoen. Det fremgår heller ikke, hvilke konkrete forhold der blev lagt til grund for afgørelsen, men vi antager, at følgende forhold indgik i vurderingen af klagers sandsynliggørelse af pengebeløbet, herunder perioden hvor pengene var lagt til side sammenholdt med forklaringen fra arbejdsgiveren samt de fremviste kontoudskrifter. I nærværende sag er der tale om et pengebeløb, der efter det oplyste skulle være sparet sammen siden 2010, uden at klager skulle have brugt nogle af pengene i den 9 år lange periode og uden at klager har fremlagt behørig dokumentation for kravet.

Vi er ikke enige med klager i, at en sandsynliggørelse af kravet ikke har værdi for selskabet. Tværtimod har vi udbetalt 10.000 kr. i skønsmæssig erstatning ud fra klagers forklaring om modtagelse af pengegaver. Vi har samtidig og i overensstemmelse med gældende praksis, bedt klager dokumentere sit høje krav, herunder oplyst klager, at ved tyveri af kontantbeløb, vil dokumentationskravet være stigende i takt med beløbets størrelse.

Vi finder herefter fortsat ikke, at klager ud fra de fremviste festkort samt kontoudskrifter i sagen har dokumenteret at have haft 25.500 kr. liggende i kontanter på tyveritidspunktet. Dette sammenholdt med den lange årrække beløbet angiveligt skulle være sparet sammen i gør, at vi fastholder vores tidligere opgjorte erstatning i sagen.

Vi indstiller herefter sagen til afgørelse for nævnet."

Klageren har i brev af 22/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Til Top Danmarks kommentarer fra den 9. juni 2020 kommer vi med en oversigt, der viser i hvilket år eller periode de indsamlede pengebeløb stammer fra.

Ankenævnet for Forsikring

8.

94862

Det er tydeligt at Top Danmark forsøger at argumentere, at det er usandsynligt at pengene ikke er blevet brugt i en 9 år lang periode. Der er ikke tale om en 9 år lang periode hvor pengene har akkumuleret, blot at [klageren] flyttede til [udlandet] i 2010, hvilket er 9 år siden i forhold til datoen for indbruddet. I nedenstående tabel fremgår det i hvilket år eller periode pengebeløbene stammer fra, samt om vi har dokumenteret eller sandsynliggjort beløbene.

Beskrivelse	Beløb	Periode/år	Dokumenteret/Sandsynliggjort
Bryllupsfest	8400	2019	Dokumenteret
Arv fra bedsteforældre	4000	2018	Sandsynliggjort
Navnefest	4650	2018	Dokumenteret
Fødselsdage/Jul	8450	2015-2019	Sandsynliggjort

Selskabet har i brev af 30/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klager oplyser nu, at der er ikke tale om en 9 år lang periode, hvor pengene har akkumuleret, men blot at klager flyttede til [udlandet] i 2010, hvilket var 9 år før tyveriet fandt sted.

Selskabet kan hertil oplyse, at vi alene har taget udgangspunkt i de af klager fremkomne oplysninger. Vi henviser i den forbindelse til det af klager fremsendte klageskema til Nævnet, hvor det fremgår, at der er tale om en penge samlet sammen over en årrække fra 2010-2018 samt efterfølgende arv og gaver:

Vi havde indbrud på vores adresse fredag den 29. november 2019. Vi fik bl.a. stjålet smykker, højttaler, computere og penge. Af penge fik vi stjålet 25.500 kr. som er samlet sammen over en årrække, hvor vi boede i [udlandet] (2010 til 2018), samt efterfølgende arv fra ..., [fester]. TopDanmark vil erstatte pengeløbet med 10.000 kr. ud fra den begrundelse, at det ikke er sandsynligt vi har haft pengene liggende i den årrække. Vi mener det modsatte og har netop sandsynliggjort at vi har haft pengene liggende.

Klager har ligeledes i klage til selskabets kundeklageansvarlige præciseret, at der var tale om pengegaver til jul og fødselsdage og at pengegaverne netop skyldtes, at de var bosat i [udlandet], se uddrag fra tidligere vedlagt bilag 3:

Som vi har opgjort i skadesopgørelsen dækker kontanterne over arv fra ... der gik bort i 2018, en ... i 2018, en .. i 2019, og pengegaver (danske kontanter) fra jul og fødselsdage i en periode hvor vi var bosat i [udlandet] (.... 2011 frem til ... 2018).

samt

kva bortgangen af [klagerens] i 2018 og det faktum at [klagerens ægtefælles familie-medlem] har givet danske pengegaver til jul- og fødselsdag i en årrække hvor vi var bosat i [udlandet], hvorfor pengene akkumulerede i en gammel pung i vores skuffe.

Uanset om der er tale om penge sparet sammen siden 2010 eller siden 2015, finder vi fortsat ikke, at klager blot ved fremlæggelse af nogle kort med beløbsangivelser svarende til ca. halvdelen af kravet, har sandsynliggjort det høje kontantbeløb på skadetidspunktet. Da vi ikke har modtaget anden dokumentation for kravet, herunder ingen dokumentation eller sandsynliggørelse for den øvrige del af kravet, finder vi det derfor ikke sandsynliggjort, at klager ikke skulle have brugt nogle af penge igennem den lange årrække, de angiveligt skulle være sparet sammen i. I samme forbindelse finder vi, at man stiller sig i en bevismæssig vanskelig situation, ved ikke at indsætte større pengebeløb i banken (som er sædvanen).

Vi fastholder herefter den skønsmæssigt fastsatte erstatning på 10.000 kr., hvilket vi finder er i overensstemmelse med praksis på området, når der ikke foreligger behørig dokumentation for pengekravet. Vi henviser i samme forbindelse til vores tidligere høringssvar i sagen.

Vi indstiller herefter sagen til afgørelse for Nævnet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder festkort, klagerens bopælsattest samt dokumentation for, at klagerens ægtefælle ligeledes flyttede tilbage til Danmark i 2018. Nævnet har videre fået forelagt klagerens kontoudskrifter, hvoraf det fremgår, at klageren den 16/7 2018 betalte 125.000 kr. for en bil.

Af klagerens klage af 20/12 2019 til selskabets kundeklageafdeling fremgår bl.a.:

"Vi havde den ubehagelige oplevelse at have indbrud i vores hjem på [adresse] fredag den 29. november 2019. Vi fik bl.a. stjålet smykker, bærbare computere og kontanter. Forløbet med indmelding og skadesbehandling ved Top Danmark er forløbet fint, men vi er ikke tilfredse med skadesopgørelsen, når det kommer til erstatning for kontanter. Vi har sat et krav på 25.500 kr., men Top Danmark vil kun erstatte 10.000 kr.

Grunden fra Top Danmark er 1) at vi ikke kan dokumentere/sandsynliggøre hele beløbet, og 2) at det er at det ikke er sandsynligt at 'man' har penge liggende i længere tid end 1 år.

Som vi har opgjort i skadesopgørelsen dækker kontanterne over arv fra ... der gik bort i 2018, [fester] og pengegaver (danske kontanter) fra jul og fødselsdage i en periode hvor vi var bosat i [udlandet] (... 2011 frem til 2018).

Vi har dokumenteret pengene for [fester] ved at indsende billeder af festkort hvori det var skrevet hvor mange penge der var vedlagt. Derfor mener vi modsat Top Danmark, at vi har dokumenteret beløbet fra [fester], så vidt det er muligt når der er tale om gaver. Det resterende beløb har vi sandsynliggjort, kva bortgangen af [klagerens] ... i 2018 og det faktum at [klagerens ægtefælles familiemedlem] har givet danske pengegaver til jul- og fødselsdag i en årrække hvor vi var bosat i [udlandet], hvorfor pengene akkumulerede i en gammel pung i vores skuffe.

Den præmis Top Danmark adskillige gange (under telefonisk kontakt) har opsat; at det ikke er sandsynligt at have penge liggende i længere tid end 1 år, er vi fuldstændige uforståelige overfor. Hvis denne præmis er en del af Top Danmarks forretningsmodel, bør den fremgå af forsikringspolice, og ikke lempes ind i telefoniske samtaler når først skaden er sket. I en tid hvor al handel (i en travl børnefamilie) foregår kontantløst med dankort, gennem apps og på nettet, og hvor bankverdenen har lukket stort set samtlige af deres filialer, så er det da ikke usandsynligt at kontanter bliver liggende i en skuffe i mere end et år(!) når de først er arkiveret i en gammel pung. Pt. ligger den nærmeste bankfilial ([bank]) knap 10 km fra vores adresse. Især i den årrække vi har været bosat i [udlandet], har det ikke været muligt at sætte kontanter i banken i Danmark, da vi oftest har besøgt venner og familie i begrænsede tidsperioder i forbindelse med weekender og helligdage. Det er af samme årsager at vi endnu ikke har fået oprettet danske konti for vores børn, hvorfor pengene fra vores [barns] navnefest fortsat har ligget i vores hjem. Vi har ingen intentioner

haft om at bruge disse penge – vi har simpelthen ikke haft tid til at tage i banken. Det samme kan siges om de andre pengebeløb (bryllup, arv, pengegaver fra fødselsdag/jul).

Vi synes derfor at Top Danmarks præmis om at man ikke kan have kontanter liggende hjemme er helt ude af proportioner – noget der også underbygges af en artikel offentliggjort af DR magasinet Penge den 18. februar 2013, med overskriften 'Hver dansker har 11.000 i kontanter'. Artiklen fortæller at hver dansker i gennemsnit har 11.000 kr. i kontanter liggende hjemme. Ifølge denne artikel vil en helt almindelig familie som vores til enhver tid have 22.000 kr. liggende hjemme (2 x 11.000) Link til artiklen: <https://www.dr.dk/nyheder/penge/hver-dansker-har-11000-i-kontanter>.

Taget de ovenfor nævnte forhold i betragtning, og det faktum at vi rent økonomisk ikke 'mangler noget' og samtidig absolut ikke har et stort forbrug, så er det derfor absolut sandsynligt at vi har haft 25.5000 kr. liggende hjemme. Vi har ikke haft nogle betænkeligheder ved at have kontanter liggende hjemme, og hvorfor skulle vi også have det, når vi rent faktisk har valgt en indboforsikring der sælges på at den dækker kontanter, med et eneste krav for erstatning: at vinduer har været tilhæst og døre lukket og låste. Hvilket var tilfældet den pågældende aften vi havde indbrud. Top Danmark burde have indført deres uforståelige præmis i policen eller som minimum have informeret os herom da forsikringen blev tegnet. Ifølge vores police erstatter Top Danmark kontanter med op til 23.300 kr. Vi er derfor uforstående overfor at Top Danmark ikke vil erstatte mere end 10.000 kr., da alle kravene nævnt i policen har været opfyldt.

Vi foreslår at Top Danmark dækker vores erstatningskrav på 25.500 kr. med det beløb som er nævnt i vores police på 23.300 kr. Derudover foreslår vi også at vi kun skal betale én selvrisiko, da både vores hus- og indboforsikring er involveret i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Selvrisiko

A Betaling af selvrisiko

Har forsikringen en selvrisiko, fremgår beløbet af policen, opkrævningen eller under den enkelte dækning i vilkårene. Du betaler den første del af enhver skade med selvrisikobeløbet, efter at erstatningen er opgjort. Topdanmark lægger ikke selvrisikobeløb ud.

B Mindre skader eller krav

1. Du behandler og betaler selv krav, der ikke overstiger selvrisikobeløbet
2. Forsikringen dækker ikke omkostninger og renter vedrørende krav, der ikke overstiger selvrisikobeløbet

C Hvis flere forsikringer bliver ramt af samme skade

Har du flere forsikringer i Topdanmark, der bliver ramt af samme skade, gælder kun det højeste selvrisikobeløb blandt de skaderamte forsikringer.

...

11. Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor 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.

...

17. Dækningsskema

☐ Dækket ☐ Ikke dækket

A Forsikringen omfatter	Forsikringen dækker direkte skade som følge af	
Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje.	3. Indbrud 1. Tyveri fra <i>forsvarligt låst</i> * bygning, lokale, <i>godkendt container</i> * eller kundesboks i pengeinstitut 2. Tricktyveri – hvis en eller flere ukendte personer får adgang til din helårsbolig under falsk dække og stjæler eller rører ting fra dig	4. Simpelt tyveri Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning, lokale eller <i>godkendt container</i> *. Ved tyveri fra biler, turistbusser, beboelsesvogne, private sø-, luft- og lystfartøjer, campingvogne og telte: Se kolonne 5: "Simpelt tyveri fra særlige steder".
B Forsikringen omfatter ikke	Forsikringen dækker ikke	
E Penge m.m.* Er dækket op til 23.300 kr. (2016) pr. skade.	Ikke: 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri 2. Fra udhuse, garager og containere 3. Hvis boligen har været <i>ubeboet</i> * i mere end to måneder 4. Under opmagasinering	Dækker dog op til 5.850 kr. (2016) pr. skade i plejehjemsbolig eller beskyttet bolig.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et indbrud i deres hjem den 29/11 2019, hvor der bl.a. blev stjålet smykker, højttaler, computere og kontanter for 25.500 kr. Selskabet har for kontantbeløbet opgjort erstatningen skønsmæssigt til 10.000 kr. på grund af manglende dokumentation. Klageren ønsker, at selskabet dækker deres erstatningskrav på 25.500 kr. med det beløb, som er anført i forsikringsbetingelserne.

Klageren har anført, at beløbet var blevet samlet sammen over en årrække, hvor familien boede i udlandet, modtog arv og fik kontantgaver ved fester. Han har videre anført, at de ikke havde let adgang til deres bank, da de boede i udlandet, hvorfor pengene blev lagt i en gammel pung i en skuffe, og at de fik opbygget en vane med at gemme kontanter fra fødselsdage osv. i skuffen – også efter de flyttede til Danmark. Han oplyser, at de rent økonomisk klarer sig fint og derfor ikke har haft brug for pengene i skuffen, og at de ikke bruger kontanter i deres dagligdag, men derimod dankort, apps og betalinger på nettet.

Selskabet har oplyst, at der er en maksimumsdækning på 24.581 kr. for penge i 2019. Selskabet har anført, at klageren alene har fremlagt nogle få fotos af nogle festkort, hvor der fremgår beløb, der efter det oplyste er gaver givet i forbindelse med fester i 2018 og i 2019. Selskabet har videre anført, at de angivne gaver er givet henholdsvis mere end 4 måneder og 1 år og 3 mæ-

der før tyveriet, og at familien også har modtaget pengegaver til fødselsdage og jul i løbet af en længere årrække. Selskabet mener, at der ikke foreligger dokumentation for, at pengene ikke allerede er blevet brugt.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 11. Er der tale om tyveri af særligt tyvetækkelige genstande, vil kravet til dokumentation kunne øges.

Nævnet bemærker endvidere, at klageren står i en bevismæssig vanskelig situation, når større pengebeløb ikke indsættes i banken, og når det stjålne pengebeløb ikke har skulle anvendes til et konkret, nærtstående indkøb/formål.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort at have været i besiddelse af et kontantbeløb på 25.500 kr. på tidspunktet for indbruddet. Der er derfor ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt, ligesom nævnet ikke kan kritisere det skøn, som selskabet har foretaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at nogle af pengene var fra klagerens fester henholdsvis 4 måneder før og 15 måneder før tyveriet. Nævnet har også lagt vægt på, at de øvrige kontanter var arv og gaver til fødselsdage og jul i perioden 2015-2019.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

94862

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen