

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95313:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 25/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

D. 20/09-2019 var der et indbrud i vores hjem. Forsikringen vil erstatte indbruddet som simpelt tyveri. Ifølge politirapporten, var dette et indbrud og derfor er jeg uenig med forsikringsselskabets afgørelse. Der sås opbrudsmærker på et vindue, som var låst og dette vindue er blevet erstattet af forsikringen. Ved dette vindue, plejede ekstranøglen at ligge indenfor gemt i en rulletape (et billede i politirapporten, illustrerer hvordan nøglen plejede at ligge).

Forsikringen fastholder at dette er et simpelt tyveri og vi har også klaget til kvalitetsafdelingen. Kvalitetsafdelingen har ikke kigget på sagen med nye øjne og har valgt at kopiere sine svar fra den første taksator.

Hermed vedhæfter vi aktindsigten (samt to videoer tilhørende aktindsigten) og korrespondancen mellem kvalitetsafdelingen og jeg (samt en video, som var vedhæftet i mailen).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få min fulde krav til erstatning af indbrud, samt at forsikringen dækker mit tab."

Selskabet har i brev af 29/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten omhandler, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der har været tale om indbrud, hvorfor erstatningen er opgjort i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit omkring simpelt tyveri.

Klager har tegnet en indboforsikring under forsikringsbetingelser 1211 og med en selvrisiko på 1.669 kr.

Sagsgennemgang

Vi modtog klager telefoniske anmeldelse mandag d. 23. september 2019 og noterede i den forbindelse, at klagers hustru var kommet hjem fredag d. 20. september 2019 kl. 16 og havde konstateret, at der havde været indbrud.

Da kravet var højere end 150.000 kr., blev sagen med det samme overgivet til en taksator, ligesom klager blev bedt om at fremsende sit krav via Scalepoint.

Klager var flere gange i kontakt med taksator, hvor han bl.a. spurgte, om han ikke kunne fremsende sit krav på anden vis end gennem Scalepoint. Dette blev afvist og medio oktober 2019 modtog vi opgørelsen i Scalepoint. Der manglede en del dokumentation for bl.a. smykker og dyre ure, hvorfor klager blev anmodet om at fremsende dette.

Vi aftalte efterfølgende et møde på klagers adresse d. 30. oktober 2019. På mødet deltog vores taksator, en undersøgelseskonsulent, klager og klagers [barn]. Klagers hustru og dennes [familie-medlem] var også til stede i huset. Listen fra Scalepoint blev gennemgået og taksator pointerede, at hun var nødt til at have dokumentation for bl.a. ure og smykker. Klager oplyste, at han ikke havde yderligere dokumentation og endte med, at blive meget fortørnet over taksators spørgsmål. Klager bad herefter taksator og undersøgelseskonsulenten om at forlade hjemmet, hvilket de gjorde.

For at kunne tage endelig stilling til sagen afventede vi politirapporten, men medio januar 2020 stod det klart, at det kunne tage længere tid, før rapporten blev modtaget. Vi meddelte således klager, at vi kunne udbetale det, som med sikkerhed var dækket og at resten måtte afvente politirapporten. Det vi bl.a. var i tvivl om var, om der var tale om tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller ej.

Den 29. januar 2020 udbetalte vi således 80.182,40 kr. til klager. Der blev ikke udbetalt erstatning for smykker og kontanter, men klagers øvrige krav blev opgjort til dette beløb. Erstatningen blev opgjort på baggrund af et skøn grundet mangelfuld dokumentation, ligesom der var foretaget afskrivning på grund af alder jf. forsikringsbetingelserne.

Vi modtog politirapporten d. 6. marts 2020 og af denne fremgik det, at der var opbrudsmærker på et kældervindue, men eftersom der stadig var støv i vindueskarmen, var det usandsynligt, at en tyv var gået ind den vej.

På baggrund af politirapporten meddelte vi klager d. 17. marts 2020, at vi ikke fandt det godtgjort, at der var tale om indbrud og at der således var tale om simpelt tyveri. Dette betød, at der bl.a. var en maksimal dækning på 55.665 kr. for tyvetækelige ting, herunder ure og ingen dækning for smykker og kontanter. Erstatningen var allerede opgjort iht. reglerne omkring simpelt tyveri, hvorfor der ikke blevet foretaget yderligere udbetaling.

Klager vendte tilbage d. 30. marts 2020 og oplyste, at han havde informeret politiet om nye oplysninger til sagen og han bad os medtage disse i en fornyet gennemgang af sagen. Han fremsendte i den forbindelse kopi af politirapporten, hvoraf det fremgik, at klager havde sendt en mail til

politiet med oplysning om, at deres opmåling af vinduet var forkert, at støvet i vindueskarmen sad fast og at han ikke havde oplyst, hvor nøglen, der var blevet stjålet, befandt sig, var fordi han ikke var blevet spurgt om det.

Det fremsendte gav ikke anledning til at ændre afgørelsen og klager indbragte herefter sagen for Kvalitetsafdelingen. Dette gav imidlertid heller ikke anledning til at ændre afgørelsen og vi fastholdte, at der ikke var tale om indbrud, hvorfor erstatningen skulle opgøres som simpelt tyveri. Vi henviste i den forbindelse til ankenævnskendelserne 74805 og 92888.

Konklusion

Indledningsvis skal vi henvise til, at det er kravstiller der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er dokumenteret og dækningsberettiget.

I en sag som denne må vi lægge til grund, at politiets observationer umiddelbart efter hændelsen er korrekte og i overensstemmelse med fakta. Når politiet vurderer, at der næppe har været en person ind igennem vinduet og vi ligeledes finder det usandsynligt, så må vi lægge det til grund for sagens afgørelse.

Betjenten har i politirapporten noteret følgende:

...

Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at vi har spurgt den pågældende betjent omkring støvlaget og hvorvidt der var tale om 'fast' eller 'løst' støv. Han oplyser, at han ikke ville benytte ord som 'støvlag' eller 'børstet væk', hvis der havde været tale om snavs eller fastsiddende støv.

Af de fremsendte fotos fremgår det, at der er opbrudsmærker på yderste beslag. Vi finder det fortsat ikke sandsynliggjort, at de mærker der er på vinduet har haft opbrydende effekt, men skulle Ankenævnet komme frem til det modsatte, så er det tydeligt, at vinduet har været i 'udluftningsposition' og at huset derfor ikke har været forsvarligt aflåst. Der vil således stadig være tale om simpelt tyveri, hvorfor det ikke vil ændre på erstatningsudbetalingen.

I forhold til klagers efterfølgende oplysning om, at nøglen til huset befandt sig i taperullen i vinduet, så ændrer det heller ikke på den allerede trufne afgørelse.

Vi fastholder således, at mærkerne på vinduet ikke har haft opbrydende effekt og hvis nævnet skulle komme frem til det modsatte, at vinduet har stået på klem. Der er derfor ikke tale om forsvarligt aflåst bygning og derfor er der ikke dækning for kontanter og smykker og der er en maksimal dækning for tyvetækkelige genstande, herunder ure.

Erstatningen er opgjort skønsmæssigt, idet klager ikke har fremvist behørig dokumentation for bl.a. urene og det ikke har været muligt at vurdere ægtheden af bl.a. 2 stks. Rolexure ud fra de fremsendte fotos.

På baggrund af ovenstående fastholdes erstatningsudbetalingen på 80.182,40 kr."

Klageren har i brev af 11/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi besvarer hermed forsikringens svar, som kommentarer i kursiv og rød skrift til hvert af deres besvarelse.

Ankenævnets reference 95313

Vi har fra Ankenævnets portal modtaget oplysning om [klageren], herefter benævnt klager, klager over vores afgørelse i ovennævnte sag.

Twisten omhandler, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der har været tale om indbrud, hvorfor erstatningen er opgjort i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit omkring simpelt tyveri.

'At I ikke finder det sandsynliggjort er ikke lig med at der ikke er sket et indbrud i vores hjem. I følge politirapporten så er hændelsen beskrevet som et indbrud, da det er realiteten.'

Klager har tegnet en indboforsikring under forsikringsbetingelser 1211 og med en selvrisiko på 1.669 kr.

Sagsgennemgang

Vi modtog klager telefoniske anmeldelse mandag d. 23. september 2019 og noterede i den forbindelse, at klagers hustru var kommet hjem fredag d. 20. september 2019 kl. 16 og havde konstateret, at der havde været indbrud.

Da kravet var højere end 150.000 kr., blev sagen med det samme overgivet til en taksator, ligesom klager blev bedt om at fremsende sit krav via Scalepoint.

'Vi har selv bedt om en taksator til sagen.'

Klager var flere gange i kontakt med taksator, hvor han bl.a. spurgte, om han ikke kunne fremsende sit krav på anden vis end gennem Scalepoint. Dette blev afvist og medio oktober 2019 modtog vi opgørelsen i Scalepoint. Der manglede en del dokumentation for bl.a. smykker og dyre ure, hvorfor klager blev anmodet om at fremsende dette.

'Vi har prøvet at tage kontakt til jer flere gange, men I blev ved med at ignorere vores henvendelser ift. sagen, da I ikke ønskede at være samarbejdsvillige.'

Denne beskyldning med, at I afviste vores ønske om at fremsende på anden vis, som I anklager os for, nægter vi at finde os i. Vi vedhæfter hermed en mail, som vi har sendt til jer, hvor vi udtrykker os klart at vi vil udfylde kravene i Scalepoint, så snart vi havde tid til det (se Bilag 1 mail vedr. vi danner overblik og vender tilbage).

Hvert eneste genstand, som blev opgjort i Scalepoint, havde vedhæftet dokumentation i form af kvitteringer, billeder, org. æsker og/eller tilhørende tilbehør, samt private billeder, hvor disse genstande var i brug. Forsikringen har endda taget alle æsker og tilbehør, som var tilbage fra de stjålne genstande, samt rester af guld og smykker, som muligvis var tabt af indbrudsmanden.'

Vi aftalte efterfølgende et møde på klagers adresse d. 30. oktober 2019. På mødet deltog vores taksator, en undersøgelseskonsulent, klager og klagers [barn]. Klagers hustru og dennes [familie-medlem] var også til stede i huset. Listen fra Scalepoint blev gennemgået og taksator pointerede,

at hun var nødt til at have dokumentation for bl.a. ure og smykker. Klager oplyste, at han ikke havde yderligere dokumentation og endte med, at blive meget fortørnet over taksators spørgsmål. Klager bad herefter taksator og undersøgelseskonsulenten om at forlade hjemmet, hvilket de gjorde.

'Der var aftalt at [løsøretaksator] skulle komme til et møde hos os, hvor hun vælger at medbringe en kollega uden at meddele dette overfor mig inden (se Bilag 2 mail vedr. møde). Denne kollega blev præsenteret af [løsøretaksator] som en assistent da han ankom og ikke en undersøgelseskonsulent. Yderligere finder jeg ud af at denne kollega faktisk ikke er en undersøgelses-konsulent men har en titel som en skadekonsulent, og dette blev bekræftet telefonisk overfor mig d. 11/08-2020. Jeg finder det misvisende at skadekonsulenten bliver præsenteret for en assistent under mødet og en undersøgelseskonsulent i dette dokument. Den pågældende person hedder ... med tlf.nr. ... og er skadekonsulent hos Tryg.

Som tidligere nævnt så var der opgivet dokumentation for alle genstande i Scalepoint.

Jeg følte [løsøretaksator] og hendes kollega var meget beskyldende og angribende under dialogen. Min advokat har taget kontakt til [løsøretaksator] og fortalt om min oplevelse, hvor hun så vender tilbage med en undskyldning (se Bilag 3 mail fra advokat til [løsøretaksator] pga. den ubehagelige samtale.pdf). Under dialogen spurgte de ind til private forhold i mit liv, som bl.a. er private og grænseoverskridende, samt fandt spørgsmålene irrelevante for afgørelsen, hvilket gjorde at jeg følte samtalen måtte stoppe straks. Hele dialogen blev optaget via en båndoptager, som [løsøretaksators] kollega besidder. Her kan man høre hvorfor jeg stoppede samtalen.'

For at kunne tage endelig stilling til sagen afventede vi politirapporten, men medio januar 2020 stod det klart, at det kunne tage længere tid, før rapporten blev modtaget. Vi meddelte således klager, at vi kunne udbetale det, som med sikkerhed var dækket og at resten måtte afvente politirapporten. Det vi bl.a. var i tvivl om var, om der var tale om tyveri fra forsvarligt aflåst bygning eller ej.

'Hvordan kan der drejes tvivl om indbrud i vores hjem, når alle døre og vinduer var låste under episoden.'

Den 29. januar 2020 udbetalte vi således 80.182,40 kr. til klager. Der blev ikke udbetalt erstatning for smykker og kontanter, men klagers øvrige krav blev opgjort til dette beløb. Erstatningen blev opgjort på baggrund af et skøn grundet mangelfuld dokumentation, ligesom der var foretaget afskrivning på grund af alder jf. forsikringsbetingelserne.

'Hvilken dokumentation mangler og for hvilke genstande? Alt er opgivet i Scalepoint.'

Vi modtog politirapporten d. 6. marts 2020 og af denne fremgik det, at der var opbrudsmærker på et kældervindue, men eftersom der stadig var støv i vindueskarmen, var det usandsynligt, at en tyv var gået ind den vej.

'Det var og er stadig snavs, som ligner støv. Det kan stadig ikke komme af fra vinduet, hvilket også fremgår tydeligt på de videoer jeg har sendt til forsikringen, politiet og ankenævnet.'

På baggrund af politirapporten meddelte vi klager d. 17. marts 2020, at vi ikke fandt det godtgjort, at der var tale om indbrud og at der således var tale om simpelt tyveri. Dette betød, at der bl.a. var en maksimal dækning på 55.665 kr. for tyvetækkelige ting, herunder ure og ingen dækning for smykker og kontanter. Erstatningen var allerede opgjort iht. reglerne omkring simpelt tyveri, hvorfor der ikke blevet foretaget yderligere udbetaling.

'I politirapporten står hændelsen som et indbrud. Alle døre og vinduer var låst, da vi forlod hjemmet'

Klager vendte tilbage d. 30. marts 2020 og oplyste, at han havde informeret politiet om nye oplysninger til sagen og han bad os medtage disse i en fornyet gennemgang af sagen. Han fremsendte i den forbindelse kopi af politirapporten, hvorefter det fremgik, at klager havde sendt en mail til politiet med oplysning om, at deres opmåling af vinduet var forkert, at støvet i vindueskarmen sad fast og at han ikke havde oplyst, hvor nøglen, der var blevet stjålet, befandt sig, var fordi han ikke var blevet spurgt om det.

'Disse oplysninger og rettelser er relevante for sagen og derfor tog vi kontakt til politiet i det vi fik rapporten for at gøre dem opmærksomme på dette.'

'Ift. nøglen, så undgår i detaljen omkring hvor den lå, nemlig på vindueskarmen ved det ødelagte vindue og har derfor en klar betydning for sagens udfald.'

Det fremsendte gav ikke anledning til at ændre afgørelsen og klager indbragte herefter sagen for Kvalitetsafdelingen. Dette gav imidlertid heller ikke anledning til at ændre afgørelsen og vi fastholdt, at der ikke var tale om indbrud, hvorfor erstatningen skulle opgøres som simpelt tyveri. Vi henviste i den forbindelse til ankenævnskendelserne 74805 og 92888.

'Ift. nøglen, så undgår i detaljen omkring hvor den lå, nemlig på vindueskarmen ved det ødelagte vindue og har derfor en klar betydning for sagens udfald.'

'Kvalitetsafdelingen hos Tryg valgte at bruge de samme konklusioner og svar, som [løsøretaksator] havde skrevet, hvilket tyder på at de ikke har kigget på sagen på ny og derfor er afgørelsen det samme. Dette er besynderligt, da der står på Trygs hjemmeside at kvalitetsafdelingen kigger på sagen med nye øjne, men i vores tilfælde var dette ikke aktuelt.'

Konklusion

Indledningsvis skal vi henvise til, at det er kravstiller der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er dokumenteret og dækningsberettiget.

'Hvert eneste genstand, som blev opgjort i Scalepoint, havde vedhæftet dokumentation i form af kvitteringer, billeder, org. æsker og/eller tilhørende tilbehør, samt private billeder, hvor disse genstande var i brug. Forsikringen har endda taget alle æsker og tilbehør, som var tilbage fra de stjalne genstande, samt rester af guld og smykker, som muligvis var tabt af indbrudsmanden.'

I en sag som denne må vi lægge til grund, at politiets observationer umiddelbart efter hændelsen er korrekte og i overensstemmelse med fakta. Når politiet vurderer, at der næppe har været en

person ind igennem vinduet og vi ligeledes finder det usandsynligt, så må vi lægge det til grund for sagens afgørelse.

'Politiets observationer var ukorrekte i en vis omfang og derfor tog vi kontakt til dem og gjorde dem opmærksomme på dette. De havde bl.a. noteret målene på vinduet til at være en forkeret størrelse og det ændrer ikke på virkeligheden. Udover dette havde de noteret at der sås støv, men dette var snavs som stadig er tilstede på vinduet. Politiet godkendte vores rettelser og tilføjede til rapporten, derfor må vi lægge til grund at politiet erkender disse fejlobservationer.'

Betjenten har i politirapporten noteret følgende:

...

Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at vi har spurgt den pågældende betjent omkring støvlaget og hvorvidt der var tale om 'fast' eller 'løst' støv. Han oplyser, at han ikke ville benytte ord som 'støvlag' eller 'børstet væk', hvis der havde været tale om snavs eller fastsiddende støv.

'Den pågældende betjent har imødekommet vores rettelser og tilføjelser, samt videoerne der viser at det er snavs, som sidder fast og ikke støv. Disse blev også tilføjet til politirapporten.'

'Derfor har jeg bestilt en kriminalteknisk undersøgelse på kældervinduet og rapporten er vedhæftet som Bilag 4 teknisk undersøgelse af kælder vindue.'

Af de fremsendte fotos fremgår det, at der er opbrudsmærker på yderste beslag. Vi finder det fortsat ikke sandsynliggjort, at de mærker der er på vinduet har haft opbrydende effekt, men skulle Ankenævnet komme frem til det modsatte, så er det tydeligt, at vinduet har været i 'udluftningsposition' og at huset derfor ikke har været forsvarligt aflåst. Der vil således stadig være tale om simpelt tyveri, hvorfor det ikke vil ændre på erstatningsudbetalingen.

'Der ses opbrudsmærker på inderste og yderste beslag. Opbrudsmærkerne må have haft en effekt siden beslaget er ødelagt. Husforsikringen har sendt teknikker, som har vurderet vinduet til at være ødelagt i stor grad og skal skiftes.'

'Vinduet er endnu ikke skiftet og kan stadig beses af en tekniker, som kan vurdere at vinduet har været låst.'

'Derfor har jeg bestilt en kriminalteknisk undersøgelse på kældervinduet og rapporten er vedhæftet som Bilag 4 teknisk undersøgelse af kælder vindue.'

I forhold til klagers efterfølgende oplysning om, at nøglen til huset befandt sig i taperullen i vinduet, så ændrer det heller ikke på den allerede trufne afgørelse.

'Dette kan have en stor betydning for sagens afgørelse, da vi ikke ved om indbrudsmanden har tilegnet sig adgang til vores hjem via denne nøgle, som lå på vindueskarmen ved det vindue der var blevet brudt op.'

'I har endda valgt at erstatte omlægningen af nøgler til hjemmet, pga. de stjålne nøgler.'

Ankenævnet for Forsikring

8.

95313

Vi fastholder således, at mærkerne på vinduet ikke har haft opbrydende effekt og hvis nævnet skulle komme frem til det modsatte, at vinduet har stået på klem. Der er derfor ikke tale om forsvareligt aflåst bygning og derfor er der ikke dækning for kontanter og smykker og der er en maksimal dækning for tyvetækkelige genstande, herunder ure.

'Som nævnt tidligere så er beslaget stadig ødelagt i begge positioner og vinduet kan stadig beses. Vinduet har været låst under episoden og det har husforsikringens teknikker selv vurderet, samt har de erstattet til et nyt vindue.

Vi refererer til Bilag 4 teknisk undersøgelse af kælder vindue, ift. at vinduet var låst '

Erstatningen er opgjort skønsmæssigt, idet klager ikke har fremvist behørig dokumentation for bl.a. urene og det ikke har været muligt at vurdere ægtheden af bl.a. 2 stks. Rolexure ud fra de fremsendte fotos.

'ALLE genstande i Scalepoint er dokumenteret med kvitteringer, billeder og de resterende tilhørende org. æsker og mærker er overdraget til forsikringen.

I jeres vurderinger har I valgt at erstatte Rolex urene med 5000 kr. Hvis I anklager disse ure for at være falske, så kan jeg ikke se logikken i at I ønsker at erstatte disse ure. Derfor antager jeg at I vælger at tro og verificerer ægtheden af disse ure. Med det sagt, så finder jeg det erstattede beløb til at være utilstrækkelig. Der findes ingen Rolex ure i denne prisklasse og derfor er det umuligt at skaffe tilsvarende med det uacceptable beløb. Det samme gøres gældende for de andre vare, f.eks. Panaerai uret, som er købt på en auktion hvor i erstatter den pris jeg har givet og ikke værdien på uret eller tilsvarende. Jeg har fået uret billigt pga. at den blev købt på en tvangsauktion og derfor giver det ikke mening at I ikke erstatter urets værdi.'

På baggrund af ovenstående fastholdes erstatningsudbetalingen på 80.182,40 kr.

...

Bilag:

...

Notater ifm. besøg hos klager d. 30. oktober 2019

'Den transskription forsikringen har vedhæftet er der nogle fejl i. Jeg synes de skal uploade den rigtige lydfil som ... selv har optaget under mødet som tog sted d. 30. okt. 2019, hvor han udgav sig for at være [løsøretaksators] assistent.'

Klageren har i meddelelse af 18/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Den første besigtigelsesrapport lige efter indbruddet som forsikringsselskabet Tryg foretog er blevet uploadet.

Denne rapport er blevet udarbejdet af tekniker/sagkyndige ... og hvis der skulle være flere spørgsmål, så skulle I kontakte ham på

Som det fremgår tydeligt i rapporten, så kan der ses indbrudsskader på vinduet."

Selskabet har i meddelelse af 14/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95313

"Vi har gennemgået klagers kommentarer til sagen og må i den forbindelse henvise til, at klager d. 24. oktober 2019 modtog en mail fra vores medarbejder ..., herefter benævnt ..., hvor han underskriver sig som skadekonsulent. At jeg omtaler ham som undersøgelseskonsulent er blot et spørgsmål om, hvordan vi refererer til de medarbejder, som foretager nærmere undersøgelse i de sager, hvor der er behov for det og med henvisning til ovennævnte mail, må vi lægge til grund, at klager forud for mødet, har været informeret om ... titel.

Det øvrige fremlagte giver ikke anledning til at ændre afgørelsen. Vi finder det ikke sandsynliggjort, at gerningsmanden er kommet ind igennem vinduet og derfor kan vi heller ikke betragte tyveriet som indbrud. Det betyder, at der er nogle begrænsninger i dækningen ift. smykker, kontanter og andre tyvertækkelige genstande."

Sekretariatet har ved brev af 5/11 2020 bedt klageren om yderligere oplysninger. Klageren har i brev af 11/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som tidligere anført i klageskemaet, klager jeg over forsikringsselskabet afgørelse, samt at de ikke ønsker at dække mit fulde tab, som bl.a. inkluderer kontanter, smykker og urene. De mener at dette er simpel tyveri, selvom der har været indbrud i vores låste hjem. Derfor klager jeg over forsikringsselskabets afgørelse om at dette er simpel tyveri og ikke et indbrud.

Dermed klager jeg også over forsikringsselskabets urealistiske bud på anskaffelsespriser af de mistede effekter, som de vil erstatte, samt den lave tilbud på erstatningen af de mistede effekter, som de vil erstatte. Min advokat har tidligere kontaktet forsikringsselskabet og skrevet en indsigelse vedr. dette og denne mail vil hermed også blive vedhæftet som 'Indsigelse til Tryg'. I denne mail kan I se hvilke genstande jeg er uenig med i forsikringsselskabets afgørelse."

Selskabet har i meddelelse af 14/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har ikke yderligere kommentarer til støvet i vindueskarmen og klagers påstand om, at det ikke kan fjernes.

Som ønsket er fremsendt en oversigt fra Scalepoint over klagers krav, samt det fremsendte dokumentation. Specielt for urene er der udelukkende fremsendt fotos – på nær et som er købt på auktion. Vi kan ikke ud fra de fremsendte fotos vurdere ægtheden, hvorfor vi ikke kan erstatte for et Rolex ur."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder selskabets opgørelse af erstatningen i Scalepoint. Et uddrag af bilagene gengives nedenfor. Af brev af 24/2 2020 fra klagerens advokat til selskabet fremgår bl.a.:

"I ovennævnte sag har min klient og jeg gennemgået Tryg's foreløbige skadeopgørelse i henhold til mail af 29. januar d.å. med 32 erstatningsposter.

Overordnet finder min klient, at den tilbudte erstatning generelt må anses som meget lav i forhold til realistiske genanskaffelsespriser bortset fra de poster, hvor min klient har mulighed for at genanskaffe de mistede effekter hos de af Tryg anviste leverandører.

I erstatningsopgørelsen er der ud for flere poster sået tvivl om effekternes ægthed. Tryg har efter min opfattelse ikke belæg for en sådan antagelse. De poster, hvor min klient har kvittering eller anden konkret dokumentation for effekterne, viser og understøtter netop, at min klient ikke køber kopivarer.

Min klient kan efter omstændighederne acceptere flere af de anførte erstatningsbeløb. Følgende poster kan dog ikke accepteres:

Ure

Ad post 2 – Longines dameur:

Tryg har intet grundlag for at antage, at uret ikke er ægte. Genanskaffelsesprisen udgør ca. 15.000,00.

Ad post 3 – Rolex Datejust – Oyster Perpetual Dejavu ref. 16013:

Tryg har intet grundlag for at antage, at uret ikke er ægte. Uret er arvet. Genanskaffelsesprisen udgør ca. kr. 79.000,00 og ikke kr. 5.000,00.

Ad post 4 – Panarai ur:

Uret er købt på offentlig auktion. Genanskaffelsesprisen udgør ca. kr. 66.000,00 og ikke kr. 10.075,00, som Tryg uden nærmere begrundelse eller underbygning skønner.

Ad post 8 – Rolex Datejust 36mm steel & yellow Gold Black Dial:

Tryg har intet grundlag for at antage, at uret ikke er ægte. Uret er arvet. Genanskaffelsesprisen er ca. kr. 79.800,00 og ikke kr. 5.000,00.

Ad post 47 – Cartier dameur:

Genanskaffelsesprisen udgør ca. kr. 30.000,00 og ikke kr. 10.000,00, som Tryg Tryg uden nærmere begrundelse eller underbygning skønner.

Øvrige

Ad post 10 – Heliarctic Parka Canada:

Nyprisen er ca. kr. 7.300,00. Henset til, at jakken var i pæn stand uden synligt slid bør erstatningen fastsættes til et højere beløb end kr. 1.800,00.

Ad post 15 – Gucci handle bag:

Nyprisen er ca. kr. 4.700,00. Henset til, at tasken var i pæn stand uden synligt slid bør erstatningen fastsættes til et højere beløb end kr. 1.500,00.

Ad post 20 – Gucci Supreme belt:

Nyprisen er ca. kr. 2.300,00. Henset til, at bæltet var i pæn stand uden synligt slid bør erstatningen fastsættes til et højere beløb end kr. 1.100,00.

Ad post 43 – Louis Vuitton taske:

Nyprisen er ca. kr. 19.000,00. Henset til, at tasken var i pæn stand uden synligt slid bør erstatningen fastsættes til et højere beløb end kr. 6.700,00.

Ad post 51 – Dior styrkebriller:

Ankenævnet for Forsikring

11.

95313

Nyprisen er ca. kr. 5.000,00. Henset til, at brillerne var i pæn stand uden synligt slid bør erstatningen fastsættes til et højere beløb end kr. 1.500,00.

Sammenfattende skal jeg anmode Tryg om at revurdere erstatningen for ovennævnte poster og i den forbindelse inddrage forsikringstagers oplysninger.

Ved de poster, hvor uenigheden er størst, ser forsikringstager gerne, at der sker genlevering frem for udbetaling af kontant erstatning."

Af politiets anmeldelsesrapport af 20/9 2019 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand

Indstigning formentlig gennem et kældervindue på ca. 100x35 cm., idet der havde to opbrudsmærker på hver ca. 25 mm. I vindueskarmen til kældervinduet var der et stort set ubrudt støv lag. Der var spor af færden i hele huset, idet alle værelser var gennemrodet. Udstigning ukendt."

Af politiets indbrudsrapport af 20/9 2019 fremgår bl.a.:

"Modus:

Indgang: Vindue

Hvordan: Kældervindue på ca. 100x35 cm. Formentlig opbrudt, og indstigning derfra, idet der var to opbrudsmærker på ca. 25 mm. hver. Dog var der i vindueskarmen et lag støv."

Af politiets fotorapport af 20/9 2019 fremgår bl.a.:

"Opbrudsmærke ved kældervindue i baghaven. Dette mærke er placeret til højre i vinduet set udefra. Mærket er ca. 2,5 cm bredt.

...

Opbrudsmærke ved kældervindue. Dette mærke er placeret til venstre i vinduet set udefra. Mærket er ca. 2,5 cm bredt.

...

Der sås støv på vinduesrammen. Der var kun få smalle steder dette var børstet væk, hvorfor der næppe har været en person igennem dette vindue.

...

Opbrudsmærke set indefra. Dette mærke er placeret til venstre i vinduet set indefra.

...

Opbrudsmærke set indefra. Dette mærke er placeret til højre i vinduet set indefra."

Af selskabets besigtigelsesrapport af 25/9 2019 fremgår bl.a.:

"Omfanget af skaden

Indbrudsskader på tophængt plast hvor der er skader på karm og ramme samt Slutblik er ødelagte.

...

Skadeudbedring

Tømrerarbejde

Udskiftning af vinduet da det ikke er muligt at reparere på plastvinduer."

Af selskabets notat af 31/10 2019 fra møde med klageren fremgår bl.a.:

"SP 3 + 8) 2 stk. Rolex ure. Arv fra FT's far (det sorte) og mor (det gule) Jeg spurgte FT hvor urene var købt – dette vidste han ikke. Jeg spurgte ind til certifikater og kvitteringer – dette havde Ft ikke og vidste ikke hvor det var.

SP 47) Cerina ur. Købt brugt af ..., købt efter 2017, hvorfra der foreligger en rep. kvittering i sælgers navn. FT vidste ikke hvad han havde givet for det, eller hvordan der var betalt. Muligvis havde [barn] overført via mobilepay. De havde måske givet ca. 10.000 kr. for uret. De har ingen fotos af uret, kun et foto af urets bagside siddende på fru FT's arm.

Sp 4) Panerai ur: Købt via Auktion. Ft oplyste, at han handlede meget sådanne steder. Han havde ingen fotos af uret, men har sendt kvitt. fra auktionshuset – som for øvrigt er lukket efterfølgende.

SP 2) Longines dame ur. Købt brugt på loppemarked. Han oplyste, at man godt turde handle sådanne steder, når man havde forstand på ure. FT huskede ikke hvor det var købt (hvilket loppemarked), hvad der var givet for uret eller hvordan der blev betalt. Han husker ikke urets oprindelige alder. Der var skiftet batteri på uret i ..., der forelå ikke umiddelbart kvittering for dette batteri skifte.

Sp 5) Georg Jensen ring. Var en gave fra familie – hele familien havde samlet sig om dette, var fra 2010 eller 2011. Var en gave ifm. bryllup. FT kunne ikke oplyse noget om urets købspris, sted, dokumentation, certifikat eller andre detaljer. Herr FT oplyste, at det ifølge deres traditioner var uhøfligt at spørge om sådanne detaljer når der var tale om en gave. Det var evt. herr FT's [familiemedlem] eller herr FT's nu afdøde far ... som havde stået for købet. Ft vidste ikke om ringen var købt i DK eller udlandet. Herr FT oplyste, at det ikke var en mulighed at undersøge disse detaljer. Herr og fru FT var blevet gift i [udlandet].

Sp 24) guld smykker 21 karat guld. Var en gave ifm. nuværende graviditet (dog er det i SP oplyst, at smykkerne er 2 år og 7 mdr. gl.) Ift. detaljer om smykkerne, blev givet samme svar som ovenfor. Der er fremsendt et foto af smykkerne, det ses at fotoet stammer fra Snap Chat, men på trods af forespørgsel blev originalt foto fra telefonens kamera rulle / snapchat rulle / arkiv ikke fremvist. Herr FT gik ifm. dette spørgsmål hen til Fru FT i sofaen og de kiggede sammen på hendes tlf. imens de talte sammen på evt. [udenlandsk sprog].

SP id 32) Guldring med 2 sten. Der er fremsendt billeder hvor fru FT har to ringe på. Jeg spurgte hvilken af ringene der var tale om, herr FT mente, at det var et sæt, og oplyste, at det var dem begge der var stjålet. Købt i [udlandet]. Herr Ft oplyste, at man ikke får kvitteringer i [udlandet], ligesom der ikke findes hæve automater (han mente evt. betalings kort terminaler i butikkerne) hvorfor man betaler kontant.

Herr FT oplyste, at ringene var købt ifm. bryllup i ... herr FT oplyste, at han havde været i [udlandet] ugen før brylluppet.

Sp id 12 – S.T. Dupont lighter 24 karat. Jeg forespurgte Ft hvor denne stammede fra, den er angivet til at være en fødselsdagsgave. Da jeg spurgte hvem lighteren var en gave fra, blev han virkelig rasende og bad os afslutte mødet og gå vores vej. Herr FT mente, at det var krænkende for hans privatliv, at jeg spurgte om dette. Han ville hellere lade sagen slutte end at udlevere hans privatliv. FT's ønske om at afslutte mødet blev accepteret fra min og ... side og vi pakkede med det samme vores ting sammen.

Jeg spurgte FT, hvorvidt han ønskede at vi behandlede sagen videre på det nu foreliggende grundlag, hvilket han oplyste at han ønskede. Jeg oplyst herefter at vi skulle have de originale kvitteringer for anmeldte effekter med os. FT havde disse samt diverse æsker liggende klar i stuen, hvorefter vi fik udleveret disse."

Af teknisk undersøgelse af kældervindue af 28/7 2020 indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Du har bedt mig lave en teknisk undersøgelse af kældervindue på ... i forbindelse med at du har været udsat for indbrud.

Ved undersøgelsen er det konstateret, at vinduet/vinduesrammen viser tydelige tegn på, at vinduet er blevet åbnet med vold. Låsebeslagene i bunden af rammen er begge beskadigede med kraftige riller/fordybninger, hvilket indikerer at vinduet i låst tilstand med vold er trukket ud af låsebeslagene.

I låst tilstand har vinduet 2 positioner: helt lukket og i ventilationsstilling. Skaderne på låsebeslagene starter inde fra den låste position, hvorfor vinduet sandsynligvis har været helt lukket da indbruddet fandt sted.

Det skal bemærkes, at der er tale om vinduesrammer udført i plast, som er mere fleksible og bøjelige end f.eks. vinduesrammer i træ. Det betyder, at vinduesrammen vil være i stand til at give sig en lille smule hvis den forsøges opbrudt. Herved kan vinduets låsetap løftes (delvis) op af låsebeslaget.

I forbindelse med min undersøgelse af vinduet konstaterede jeg samtidig, at vinduesrammen virkede støvet, men at støvet ikke kunne fjernes."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5.3 Tyveri og hærværk

...

Forsvarligt aflåst betyder, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhæspede. Vinduer, der står på klem er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

Tyvetækkelige ting er ting, der på grund af deres værdi, størrelse eller omsættelighed er mere interessante for en tyv end andre ting, som fx it-udstyr, herunder mobiltelefoner, tablet og pc'ere, fladskærms TV, musikanlæg, kamera, videokamera samt designmøbler, ure, pelse, kunst og antikviteter.

...

5.3.1 Tyveri i boligen

Forsikringen dækker tyveri af dine ting i boligen, efter nedenstående skema.

	Forsvarligt aflåst (se pkt. 5.3)	Ikke forsvarligt aflåst
Inde i din bolig, jf. pkt. A	Dækker Dækker ikke: Tyvetækkelige ting samt guld, sølv, smykker, ædelstene, perler, penge og lignende, hvis boligen er ubeboet i mere end 6 måneder.	Dækker Der gælder en særlig begrænsning for tyvetækkelige ting (se ordforklaring under punkt 5.3). Max summen fremgår af din forsikringsaftale under punktet "Tyveri inde i din bolig". Dækker ikke: - Guld, sølv, smykker, perler og ædelstene. - Penge og lignende.

...

Forsikringen dækker ikke	- Når vinduer og lignende ikke er lukkede og tilhæspede, og du ikke er inde i din bolig, jf. pkt. A – heller ikke selv om der er monteret sikringsbeslag. - Tyveri af ting "i boligen", når den har været ubeboet i mere end 12 måneder. - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.	- Tyveri, når der er udvist grov uagtsomhed. - Tyveri, når tyveriet er begået af en person omfattet af forsikringen, medhjælper, logerende eller andre personer, der med din tilladelse eller i øvrigt lovligt befinder sig "i boligen". - Tyveri af våben og ammunition, der ikke er opbevaret i et aflåst og godkendt våbenskab.
---------------------------------	--	--

...

6. Erstatning og krav til dokumentation

...

Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år.

Ting købt privat

Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret erklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Erklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

...

Ting købt i udlandet

Er tingene købt i udlandet, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet på skadetidspunktet. Hvis tingene genanskaffes, erstattes også eventuelle dokumenterede opkrævede told og afgifter.

Opgørelse af erstatning

Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.

Vi kan vælge at erstatte dit tab på en af følgende måder:

- Reparation
- Genlevering
- Kontanterstatning

...

Kontanterstatning

Kontanterstatning opgøres på en af tre måder:

- Nyværdierstatning (nye ting)
- Dagsværdierstatning (brugte ting)
- Ud fra afskrivningstabeller

...

Dagsværdierstatning (brugte ting)

Hvis alle betingelserne for nyværdierstatning ikke er opfyldt, beregnes erstatningen til dagsværdi. Dagsværdierstatning opgøres som markedsprisen for tilsvarende nye ting, men med fradrag for

værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til tingens nytteværdi.

Ved **tilsvarende nye ting** forstås ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til det, som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

...

Afskrivningstabel for briller og solbriller

Alder:	% af genanskaffelsesprisen	Alder:	% af genanskaffelsesprisen
0-1 år	100 %	6-7 år	65 %
1-2 år	100 %	7-8 år	60 %
2-3 år	90 %	8-9 år	50 %
3-4 år	80 %	9-10 år	40 %
4-5 år	75 %	10-11 år	30 %
5-6 år	70 %	11 år -	20 %

Nævnet har fået forelagt fotos. Sekretariatet har fået forelagt og gennemset tre videooptagelser, der viser, at vinduesrammen er snavset, og at dette ikke umiddelbart kan fjernes, samt at vinduesrammen er i stand til at give sig en smule, hvis den forsøges opbrudt ved brug af værktøj.

Nævnet udtaler:

Klageren var den 20/9 2020 udsat for et tyveri i sin bolig, hvor han blandt andet fik stjålet smykker, kontanter, ure, tasker, en jakke, et bælte og et par briller. Klageren er utilfreds med, at selskabet har anset tyveriet som et simpelt tyveri. Han er ligeledes utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse.

Han har blandt andet anført, at "Ifølge politirapporten, var dette et indbrud og derfor er jeg uenig med forsikringsselskabets afgørelse. Der sås opbrudsmærker på et vindue, som var låst og dette vindue er blevet erstattet af forsikringen. Ved dette vindue, plejede ekstranøglen at ligge indenfor gemt i en rulletape (et billede i politirapporten, illustrerer hvordan nøglen plejede at ligge)". Han har også anført, at "Hvert eneste genstand, som blev opgjort i Scalepoint, havde vedhæftet dokumentation i form af kvitteringer, billeder, org. æsker og/eller tilhørende

Ankenævnet for Forsikring

16.

95313

tilbehør, samt private billeder, hvor disse genstande var i brug. Forsikringen har endda taget alle æsker og tilbehør, som var tilbage fra de stjålne genstande, samt rester af guld og smykker, som muligvis var tabt af indbrudsmanden".

Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for et dækningsberettigende simpelt tyveri. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for smykker og kontanter under henvisning til, at bygningen ikke var forsvarligt aflåst. Selskabet har anført, at "I en sag som denne må vi lægge til grund, at politiets observationer umiddelbart efter hændelsen er korrekte og i overensstemmelse med fakta. Når politiet vurderer, at der næppe har været en person ind igennem vinduet og vi ligeledes finder det usandsynligt, så må vi lægge det til grund for sagens afgørelse. ... Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at vi har spurgt den pågældende betjent omkring støvlaget og hvorvidt der var tale om 'fast' eller 'løst' støv. Han oplyser, at han ikke ville benyttet ord som 'støvlag' eller 'børstet væk', hvis der havde været tale om snavs eller fastsiddende støv". Selskabet har også anført, at "mærkerne på vinduet ikke har haft opbrydende effekt og hvis nævnet skulle komme frem til det modsatte, at vinduet har stået på klem. Der er derfor ikke tale om forsvarligt aflåst bygning og derfor er der ikke dækning for kontanter og smykker og der er en maksimal dækning for tyvetækkelige genstande, herunder ure. Erstatningen er opgjort skønsmæssigt, idet klager ikke har fremvist behørig dokumentation for bl.a. urene og det ikke har været muligt at vurdere ægtheden af bl.a. 2 stks. Rolexure ud fra de fremsendte fotos. På baggrund af ovenstående fastholdes erstatningsudbetalingen på 80.182,40 kr."

Klageren har fremlagt tre videooptagelser, der viser, at vinduesrammen er snavset, og at dette ikke umiddelbart kan fjernes, samt at vinduesrammen er i stand til at give sig en smule, hvis den forsøges opbrudt ved brug af værktøj. Han har anført, at "Det var og er stadig snavs, som ligner støv. Det kan stadig ikke komme af fra vinduet, hvilket også fremgår tydeligt på de videoer jeg har sendt til forsikringen, politiet og ankenævnet".

Ankenævnet for Forsikring

17.

95313

Af politiets anmeldelsesrapport af 20/9 2019 fremgår det blandt andet, at "Indstigning formentlig gennem et kældervindue på ca. 100x35 cm., idet der havde to opbrudsmærker på hver ca. 25 mm. I vindueskarmen til kældervinduet var der et stort set ubrudt støvlag".

Af politiets indbrudsrapport af 20/9 2019 fremgår det, at "Kældervindue på ca. 100x35 cm. formentlig opbrudt, og indstigning derfra, idet der var to opbrudsmærker på ca. 25 mm. hver. Dog var der i vindueskarmen et lag støv".

Det fremgår af politiets fotorapport af 20/9 2019, at "Der sås støv på vinduesrammen. Der var kun få smalle steder dette var børstet væk, hvorfor der næppe har været en person igennem dette vindue".

Af selskabets besigtigelsesrapport af 25/9 2019 fremgår det, at "Indbrudsskader på tophængt plast hvor der er skader på karm og ramme samt Slutblik er ødelagte ... Udskiftning af vinduet da det ikke er muligt at reparerer på plast vinduer".

Af teknisk undersøgelse af kældervindue af 28/7 2020 fremgår det, at "Ved undersøgelsen er det konstateret, at vinduet/vinduesrammen viser tydelige tegn på, at vinduet er blevet åbnet med vold. Låsebeslagene i bunden af rammen er begge beskadigede med kraftige riller/fordybninger, hvilket indikerer at vinduet i låst tilstand med vold er trukket ud af låsebeslagene. I låst tilstand har vinduet 2 positioner: helt lukket og i ventilationsstilling. Skaderne på låsebeslagene starter inde fra den låste position, hvorfor vinduet sandsynligvis har været helt lukket da indbruddet fandt sted. Det skal bemærkes, at der er tale om vinduesrammer udført i plast, som er mere fleksible og bøjelige end f.eks. vinduesrammer i træ. Det betyder, at vinduesrammen vil være i stand til at give sig en lille smule hvis den forsøges opbrudt. Herved kan vinduets låsetap løftes (delvis) op af låsebeslaget. I forbindelse med min undersøgelse af vinduet konstaterede jeg samtidig, at vinduesrammen virkede støvet, men at støvet ikke kunne fjernes".

Forsvarligt aflåst

Efter forsikringsbetingelserne er det en betingelse for dækning af smykker og kontanter, at tyveriet sker fra forsvarligt låst bygning, hvorved der efter betingelserne forstås, at "yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, og vinduer og lignende er lukkede og tilhaspede. Vinduer, der står på klem er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag". Er boligen ikke forsvarligt aflåst gælder der endvidere en maksimal dækning for tyvetækkelige ting, herunder ure.

Bestemmelsen i forsikringsbetingelserne om, at bygningen skal være forsvarligt aflåst, fortolkes som en sikkerhedsforskrift, jf. forsikringsaftalelovens § 51. Det følger heraf, at hvis klageren ikke overholder forskriften, har klageren kun krav mod selskabet, hvis det må anses for bevist, at forsikringsbegivenhedens indtræden – her tyveriet – ikke skyldes en uagtsom overtrædelse af forskriften. Det er forsikringsselskabet, der har bevisbyrden for, at der er sket en overtrædelse af forskriften.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at boligen ikke var forsvarligt aflåst på tyveritidspunktet, og at dette kan tilregnes klageren som mindst uagtsomt. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes regler om forsvarligt aflåst bolig.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på teknisk undersøgelse af kældervindue af 28/7 2020, hvoraf det fremgår, at vinduet/vinduesrammen viser tydelige tegn på, at vinduet er blevet åbnet med vold, og at vinduet sandsynligvis har været helt lukket, da indbruddet fandt sted, idet skaderne på låsebeslagene starter inde fra den låste position. Det fremgår endvidere, at "der er tale om vinduesrammer udført i plast, som er mere fleksible og bøjelige end f.eks. vinduesrammer i træ. Det betyder, at vinduesrammen vil være i stand til at give sig en lille smule hvis den forsøges opbrudt. Herved kan vinduets låsetap løftes (delvis) op af låsebeslaget".

Ankenævnet for Forsikring

19.

95313

Det forhold – at det af politiets fotorapport af 20/9 2019 fremgår, at "Der sås støv på vinduesrammen. Der var kun få smalle steder dette var børstet væk, hvorfor der næppe har været en person igennem dette vindue" – er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at kunne statuere, at gerningsmanden ikke er kommet ind gennem vinduet. Nævnet har lagt vægt på de af klageren fremlagte videooptagelser, der viser, at vinduesrammen er snavset, og at dette ikke umiddelbart kan fjernes, og at det af teknisk undersøgelse af kældervindue af 28/7 2020 fremgår, at "I forbindelse med min undersøgelse af vinduet konstaterede jeg samtidig, at vinduesrammen virkede støvet, men at støvet ikke kunne fjernes".

Nævnet bemærker, at det i selskabets besigtigelsesrapport af 25/9 2019 intet er noteret om støv i vindueskarmen.

Erstatningsopgørelse

Klageren er endvidere utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal dokumentere størrelsen og rigtigheden af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 6.

Ure

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation.

Selskabet har erstattet Longines dameur (post 2) med 3.000 kr. Klageren har anført, at genanskaffelsesprisen udgør ca. 15.000 kr.

Selskabet har erstattet Rolex Datejust – Oyster Perpetual Dejavu ref. 16013 (post 3) med 5.000 kr. Klageren har anført, at uret er arvet, og at genanskaffelsesprisen udgør ca. 79.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

20.

95313

Selskabet har erstattet Panerai ur (post 4) med 10.075 kr. Klageren har anført, at uret er købt på tvangsauktion, og at genanskaffelsesprisen udgør ca. 66.000 kr. Han har fremlagt kvittering på køb af uret til 10.075 kr.

Selskabet har erstattet Rolex Datejust 36mm steel & yellow Gold Black Dial (post 8) med 5.000 kr. Klageren har anført, at uret er arvet, og at genanskaffelsesprisen udgør ca. 79.800 kr.

Selskabet har erstattet Cartier dameur (post 47) med 10.000 kr. Klageren har anført, at genanskaffelsesprisen udgør ca. 30.000 kr. Klageren har fremlagt foto af æsken, garantibevis og reparationskvittering.

Klageren har fremlagt fotos.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 6. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på kravets størrelse, og at klageren over for nævnet hverken har fremlagt kvitteringer – udover kvittering for køb af Panerai uret – eller certifikater for disse meget værdifulde genstande. For så vidt angår Panerai uret har klageren ikke fremlagt foto eller oplysninger omkring model og alder, hvorfor nævnet ikke kan kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen til 10.075 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder de fremlagte fotos – kan ikke føre til andet resultat.

Post 10 – Heliarctic Parka Canada

Ankenævnet for Forsikring

21.

95313

Klageren har anført, at nyprisen er ca. 7.300 kr. og henset til, at jakken var i pæn stand uden synligt slid, bør erstatningen fastsættes til et højere beløb. Klageren har fremlagt kvittering af 30/10 2010 på køb af jakken til 6.000 kr.

Selskabet har fastsat erstatningen til 1.800 kr.

Henset til jakkens alder finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Post 15 – Gucci 354332 white diamante top handle bag

Klageren har anført, at nyprisen er ca. 4.700 kr. og henset til, at tasken var i pæn stand uden synligt slid, bør erstatningen fastsættes til et højere beløb. Klageren har fremlagt kvittering af 17/7 2015 og 25/6 2016.

Selskabet har fastsat erstatningen til 1.500 kr.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på taskens alder, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for taskens stand på tyveritidspunktet.

Post 20 – Gucci Supreme belt

Klageren har anført, at nyprisen er ca. 2.300 kr. og henset til, at bæltet var i pæn stand uden synligt slid, bør erstatningen fastsættes til et højere beløb. Klageren har fremlagt kvittering af 22/3 2014 på køb af bæltet til 2.025 kr.

Selskabet har fastsat erstatningen til 1.100 kr.

Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse. Nævnet har blandt andet lagt vægt på bæltets alder, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for bæltets stand på tyveritidspunktet.

Post 43 – Louis Vuitton taske

Ankenævnet for Forsikring

22.

95313

Klageren har anført, at nyprisen er ca. 19.000 kr. og henset til, at tasken var i pæn stand uden synligt slid, bør erstatningen fastsættes til et højere beløb. Klageren har fremlagt kvittering af 11/7 2013 på køb af tasken til 1.490 euro.

Selskabet har fastsat erstatningen til 6.700 kr.

Da klageren ikke har fremlagt dokumentation for taskens stand, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Post 51 – Dior styrkebriller

Klageren har anført, at nyprisen er ca. 5.000 kr. og henset til, at brillerne var i pæn stand uden synligt slid, bør erstatningen fastsættes til et højere beløb. Klageren har fremlagt foto af brilleæskan.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 1.500 kr.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet der hverken er fremlagt foto eller kvittering på købet. Samtidig er alderen oplyst til ca. 6,5 år.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende, at klageren har været udsat for et tyveri fra forsvarligt aflåst bolig. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal udbetale erstatning i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes regler herom. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

95313



Jens Kruse Mikkelsen

formand