

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3 februar 2021 blev i sag nr. 95334:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

First A/S
Nytorv 3
1450 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 28/5 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hele forløbet igennem har taksator draget sine egne konklusioner, i stedet for at undersøge hvad der var reelt.

Løsopepgørelsen er slet ikke retvisende i forhold til virkeligheden, der er ikke fundet priser på de korrekte ting, for eksempel solbriller og håndværktøj er fundet billigere mindre modeller, end det som blev stjålet.

Derudover har det taget dem over 2 måneder at lave denne opgørelse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi gerne have en erstatning udbetalt så jeg har en chance for at få størstedelen af mine ting tilbage som jeg har mistet. Jeg er ikke ude på at skulle score kassen, jeg har fuld forståelse for at nogle af tingene var nogle år gamle og brugte, og det skal selvfølgelig tages med i beregningen, men en erstatning på 60.000 ud af et indbrud på over 200.000, det hænger ikke sammen."

Selskabet har den 10/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagen fra forsikringstager ... d. 15/4, og dagen efter d. 16/4 bliver klagen besvaret af vores klageansvarlige ...

Af vedhæftede korrespondance ml. taksator og revisor, ses det, at taksator har måttet rykke flere gange for svar, og har derfor ikke kunnet behandle sagen hurtigere.

Af vedhæftede mail med afsluttende rapport og opgørelse, modtaget d. 15/5, ses det, at afsluttende kommentarer fra revisoren kommer d. 7/5.

Erstatning jf. taksators rapport bliver udbetalt d. 20/5.

Vi mener derfor ikke at sagen kunne have været behandlet hurtigere eller anderledes."

Klageren har den 29/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vores revisor har ikke helt samme opfattelse af sagens forløb, da hun har ventet flere gange på svar fra jeres taksator.

Desuden svares der slet ikke på den opgørelse af løvsøre, som jeg bestemt ikke er enig i?"

Nævnets sekretariat har den 21/9 2020 bl.a. bedt selskabet om følgende:

"Vi skal derfor bede om, at selskabet fremsender en redegørelse for sagen, som indeholder en forklaring af sagsforløbet, en forklaring af selskabets afgørelse i sagen, herunder en forklaring af, hvordan erstatningen er blevet opgjort og på hvilket grundlag. Vi henviser i det hele til selskabsvejledningen på vores hjemmeside."

Selskabet har den 29/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringstager sender d. 25.februar 2020 gennem sin assurandør skadeanmeldelse om indbrud i deres hus på adressen ... Indbruddet er sket ved at bryde terrassedør op.

D. 26. februar 2020 bliver der sagen sendt til taksator. Forsikringstager for samtidig besked om dette. D.6.april 2020 er vi i dialog med taksator ..., omkring status på sagen. Hun oplyser at der er en del erhvervsløvsøre samt kontanter, der ikke er dokumentation for, og hun har derfor bedt forsikringstagers revisor om tro-/loveerklæring.

D. 15. april 2020 modtager vi klage fra forsikringstager, der klager over taksator. Klagen bliver besvaret d. 16. april, hvor vi efter dialog med taksator får oplyst, at hun på daværende tidspunkt, kun havde modtaget en skrivelse fra forsikringstagers revisor angående værktøjet/[virksomhed 1] og ikke for [virksomhed 2] og de øvrige genstande der var forespurgt på. Forsikringstager får besked på dette samme dag, med besked om, at så snart revisoren har sendt taksator en erklæring for alle de øvrige genstande end værktøjet, kan vi komme videre med sagen

D. 15. maj 2020 modtager vi taksators opgørelse, da hun der har modtaget den nødvendige revisorerklæring. D. 20. maj 2020 godkendes taksators opgørelse og erstatning udbetales til forsikringstager iht. opgørelsen.

Som det ses i bilaget á 10. juni 2020 nævnt som 'Korrespondancen mellem taksator og forsikringstagers revisor', har taksator af flere omgange bedt om den korrekte og nødvendige erklæring, ligesom det ses af bilaget 'Endelig rapport og opgørelse inkl. slutbilag fra revisor' af samme dato, ses det, at revisors svar bliver fremsendt d. 7. maj 2020.

Indbruddet er opgjort efter de gældende forsikringsbetingelser version 1.2, og iht. taksators rapport. Vi mener derfor ikke, at sagen kunne have været behandlet på anden måde."

Ankenævnet for Forsikring

3.

95334

Til dette har klageren den 2/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke helt forstå de datoer som First beskriver i deres dokument over forløbet.

Derudover har min revisor fremsendt det materiale som taksator har forespurgt, men hun vendte retur 3 gange over den nævnte periode for at spørge om ny dokumentation, det havde nok været hurtigere hvis hun havde spurgt om det hele første gang.

I forhold til godkendelse af opgørelsen d. 20. maj, så vil jeg gerne se den mail hvor jeg har sagt ja tak til den erstatning, jeg har på INTET tidspunkt godkendt den opgørelse som taksator har lavet, pengene stod på min konto om eftermiddagen lige pludselig. Jeg modtog først opgørelsen på mail tirsdagen efter, altså d. 26, så jeg kan umuligt have godkendt den.

Under hele forløbet har jeg haft en opfattelse af at taksator arbejdede mest fokuseret på, at få mest muligt indbo skubbet over på mine firmaer således at det ikke ville blive dækket som det skulle, og det var også derfor jeg i første omgang valgte at klage til First, dog uden den store forståelse."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag heraf gengives i det følgende. Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår bl.a.:

fjernsyn 55 To panasonic	9999,-
fjernsyn 42 samsung	6999,-
3 barbar comp samsung	15000,-
soundbar panasonic	2999
solbriller Rayban	2000
solbriller louis vuitton	3800
skruemaskine makita DDF481RTJ	2650 8889
Bslagboremaskine makita DHR484RM3J	2461 2305
3-linje laser makita SK312GDZ	8666
vinke-sliber makita DGA 508RTJ	3547
Rundsav makita DHS 661ZU	2835
maler spøjte wagner SF 23	32.156
Grift sliber med støvsuger flex	8000
multicutter makita OTM 51ZTX8	1741
Bagonetsav makita DJR360Z	1869
stiksav makita DJV 182Z	1897
Rolex kopi ure 2stk	8000
Hublot kopi ure	1500
christina london URE	3000
vin ca 15stk	1000
1 Rød Belveder limited edition	998
1 Guld Belvede — 11 —	1148
Div sprut	5000

Ankenævnet for Forsikring

4.

95334

1 Grey goose speciel	1000
1 Belvede limit Hvid	498
8 portvin spic	3200
10-15 parfymen	5000
1 samung DG Galaxy	1800
1 samung Galaxy 7 Edge	2000
6 makri	30000
Div Tøj	3-4000
1 miss sixty	1399
1 pels lagazelle	3000
div medicin	3-4000
Kaj boksen abe	899
guld kæde 18 karat	4631,-
armbånd	1500
div smykke	3500
acropods	13999 005
2bi Højtelefon	995-
calvaneo 1583 ure acrostar 2	2800
penge Euro 1700	12699
penge danskke	9000
glas med monter	3-4000
2 tasker	2150

alt	221.731,-
-----	-----------

Af taksators opgørelse af erstatningen fremgår bl.a.:

Dok. art: 1:Kvittering 2:Faktura 3:Købekontrakt 4:Brugervejledning 5:Foto 6:Certifikat 7:Garantibevis 8:Emballage 9:Tilbehør 10:Reparationsregning 11:Andet 12:Ingen							
Fortegnelse over skaderamte/stjålne genstande	Dok.art.	Anskaffelses-tidspunkt	Anskaffelses-pris	Anslået værdi	Afskr./Rabat	Erstatning	Bemærkning
55" Panasonic TV	1	26.10.16	5.999,00	4499,00	25%	3.374	PANASONIC 55" 4K LED TV TX-55GX525E
42" Samsung tv	12		6.999,00	2799,00	50%	1.400	Samsung 43" RU6025 4K UHD
Acer bærbar pc	1	25.09.19	3.999,00	3999,00	0%	3.999	
Samsung bærbar pc	12	8 år		3999,00	80%	800	
Samsung bærbar pc	12	8 år		3999,00	80%	800	
Panasonic soundbar	1	02.12.16	2.878,90	0,00	0%	0	Erhvervsløse - ingen dækning
Rayban solbriller	5		2.000,00	1048,50	0%	1.049	www.synoptik.dk/solbriller/8053672495652/805367
Louis Vuitton solbriller	5		3.800,00	0,00	0%	500	Skønmæssig erstatning
Makita skruemaskine DDF48IRTJ	12	5 år	2.650,00	2299,00	50%	1.150	faisto.dk
Makita slagboremaskine DHR484RM3TJ	12	3 år	2.461,00	2275,00	25%	1.706	faisto.dk
3 linie laser Makita SK312GDJ	12	4 år	8.666,00	0,00	0%	3.000	Skønmæssig erstatning
Vinkelsliber Makita DGA508RTJ	12	4 år	3.547,00	3499,00	35%	2.274	pricerunner.dk
Rundsav Makita DHS6612U	12	4 år	2.835,00	2462,00	35%	1.600	pricerunner.dk
Malersprøjte Wagner SF23	12		32.156,00	32156,00	100%	0	Erhvervsløse - ingen dækning
Girafsliber m. støvsuger flex	12		8.000,00	8000,00	100%	0	Erhvervsløse - ingen dækning
Multicutter Makita DTM51ZJX8	12	4 år	1.741,00	1741,00	35%	1.132	Ft har oplyst pris
Bajonetsav Makita OJR36OZ	12	4 år	1.869,00	603,00	35%	392	https://www.alternate.dk
Stiksav Makita DJV182Z	12	4 år	1.897,00	1897,00	35%	1.233	
Rolex kopi ure 2 stk.	5	0-1 år	3.000,00	0,00	0%	1.000	Skønmæssig erstatning
Hublot kopi ure	5	0-1 år	1.500,00	0,00	0%	500	Skønmæssig erstatning
Christina London ure	5	9-10 år	3.000,00	3000,00	80%	600	

Ankenævnet for Forsikring

5.

95334

15 fl. Vin a 67 kr.	5		1.000,00	0,00	0%	0	13 fl. På foto
1 Rød Belvedere limited edition	5		998,00	160,00	0%	160	-Bottle-Product-Red-Limited-Edition/2931787786Z
1 Guld Belvedere limited edition	5		1.148,00	970,00	0%	970	mpagnecompany.com/belvedere-vodka-unfiltered-
Diverse spiritus	5		5.000,00	5000,00	50%	2.500	Flere af fl er åbnet
1 Grey Goose speciel	5		1.000,00	929,00	0%	929	=Cj0KCOjw2PP1BRClARIsAEqv-pTGDalsf2VfVvI2x0s
1 Belvedere limit hvid	5		498,00	498,00	0%	498	
8 portvin spic	5		3.200,00	3200,00	0%	3.200	
10-15 parfumer	12		5.000,00	0,00	0%	2.000	Skønmæssig erstatning
1 Samsung J5 Galaxy	1	11.12.18	1.097,00	1199,00	10%	1.079	Modt kvitt fra El-Giganten att
1 Samsung Galaxy 7 Edge, revne i skærm, 32 gb	5	5 år	2.000,00	3899,00	90%	390	
6 Malerier			30.000,00	0,00	0%	2.500	Skønmæssig erstatning
Diverse tøj		5 år	3.500,00	0,00	0%	1.000	Skønmæssig erstatning
1 Miss Sixty XS	5	5 år	500,00	0,00	0%	100	Skønmæssig erstatning
1 Pels La Gazelle, kanin ml.lang	5	4 år	3.000,00	0,00	0%	1.000	Altid opbevaret i hjemmet
Diverse medicin	12		3.500,00	0,00	0%	2.000	Skønmæssig erstatning
Kay Bojesen Abe	12		899,00	0,00	0%	450	Skønmæssig erstatning
18 kt. guld kæde fra Egypten	1		4.631,00	4622,00	0%	4.622	Original købskvit er udleveret
Armbånd	5		1.500,00	1500,00	25%	1.125	genleveringsrabat er fratrasket
Diverse smykker	12		3.500,00	3500,00	25%	2.625	genleveringsrabat er fratrasket
Air Pods, købt i Egypten, mærke ukendt	5		1.399,00	300,00	0%	300	Skønmæssig erstatning
JBL høretелефон	12		995,00	995,00	0%	995	
Calvaneo 1583 ure Aerostar 2	5	6 år	2.800,00	2800,00	65%	980	afskr. Pga. alder
Kontanter, Euro 1.700	12		12.699,00	1500,00	0%	1.500	Skønmæssig erstatning
Kontanter, DKK	12		9.000,00	1500,00	0%	1.500	Skønmæssig erstatning
Glas med mønter	12		3.500,00	1000,00	0%	1.000	Skønmæssig erstatning
2 tasker	5	nov-12	2.150,00	2150,00	75%	538	afskr. Pga. alder
Erstatning opgjort med forbehold for forsikringsselskabets godkendelse og erstatningspligt.			Samlet kontanterstatning			60.468,40	
			Selvrisko				
			Erstatning i alt			60.468,40	

Af klagerens mail til taksator dateret den 20/3 2020 fremgår bl.a.:

"hermed fremsender jeg de dokumenter som du har bedt om, vores revisor har fremsendt regnskaber for 16, 17 og 18, dette er hvad hun skriver.

Hej ...,

Jeg kan hermed erklære, at der ikke er fratrasket værktøj i årene 2016 & 2017 henhold til vedhæftede saldo balancer. Som ligger til grund for dine årsopgørelser. Dog i år 2018 er der fratrasket en malersprøjte til en bogført værdi på kr. 32.000+ Moms"

Af forsikringsbetingelserne 1.2 fremgår bl.a.:

"3. Hvilke genstande er dækket

Forsikringen dækker – med de i afsnit 3-6 nævnte begrænsninger – nedennævnte genstande, såfremt disse tilhører en sikret, eller denne bærer risikoen for dem. Vedrørende dækning af ansvar for skade på lånte eller lejede genstande (eller dyr) henvises til punkt 8.4.10.

...

Stk. 7.6 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelserne.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang, man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer, regninger for købet, købekontrakten eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af hvad der købes, og hvad prisen er.

Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man at First kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 25/2 2020, at der den 22/2 2020 havde været indbrud i hans hjem. Han kræver, at selskabet udbetaler en højere erstatning end de 60.468,40 kr., som selskabet har opgjort erstatningen til. Han har anført, at hans krav udgør 221.731 kr., og at selskabet har sammenlignet flere genstande med andre og billigere modeller end de stjålne.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, at erstatning er opgjort i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne.

Af klagerens opgørelse af sit krav fremgår det, at kravet blandt andet består af elektronik, værktøj, ure, alkohol, smykker og kontanter til en samlet pris på 221.731 kr.

Af taksators erstatningsopgørelse fremgår det, at nogle genstande er opgjort skønsmæssigt, nogle genstande er blevet afvist som erhvervs-genstande, nogle elektroniske genstande er opgjort efter afskrivningstabeller, og andre genstande er opgjort med henvisning til en hjemmeside.

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 7.6. Det er selskabet, der skal bevise, at en af forsikringens dækningsundtagelser finder anvendelse, herunder at en genstand tilhører en virksomhed.

Nævnet bemærker videre, at selskabet – til trods for sekretariatets opfordring herom – ikke har redegjort detaljeret for sin erstatningsberegning, herunder at der ikke er fremlagt oplysninger

Ankenævnet for Forsikring

7.

95334

om de genstande, der er blevet sammenlignet med, og som klageren mener er billigere modeller end de stjålne. Selskabet har ikke fremlagt regnskaberne fra klagerens virksomheder som dokumentation for, at nogle genstande tilhører klagerens virksomheder, og selskabet har ikke fremlagt erklæringerne fra klagerens revisor.

På den baggrund har nævnet efter en samlet skønsmæssig vurdering fundet, at klageren har krav på yderligere 20.000 kr. i erstatning. Nævnet bemærker, at det ikke kan udelukkes, at der i forbindelse med nærmere bevisførelse om kravet under en retssag vil kunne tilkendes klageren yderligere erstatning.

Selskabet skal til klageren betale yderligere erstatning med 20.000 kr. Beløbet tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet skal til klageren betale yderligere erstatning med 20.000 kr. Beløbet tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings