

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. januar 2021 blev i sag nr. 95599:

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 24/7 2020 til nævnet har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med et indbrud, i vores klients lejlighed hvor vores klient var ude af landet blev der stjålet adskillige værdigenstande, som Tryg ikke vil erstatte, trods kvitteringer og billedmateriale, forelagt som bevis for ejerskab af disse.

Efter gentagende forsøg, henvendte vores klient sig til os. Hvor efter vi forgæves har forsøgt, at påpege Trygs erstatningspligt i denne sag. Sidste mail fra deres advokat, besvarede kun 1 af vores spørgsmål. Hvorefter vi udbad svar på de andre og modargumenterede advokatens svarskrift.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for de stjålne affekter, samt erstatning af de omtalte smykker, jf. Familiebasisforsikring, dækkes smykker med 15 % af forsikringssummen i alt max 92.550 kr."

Selskabet har i brev af 7/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tvisten vedrører vores afvisning af erstatningspligten for nogle [udenlandske] smykker, samt diverse elektriske apparater, som klager fik stjålet ved et indbrud d. 12. september 2019. Årsagen til afvisningen er, at klager ikke har dokumenteret kravet behørigt.

Klager har tegnet en indboforsikring med betingelser 1211.

Sagsfremstilling

Klager kontaktede os telefonisk d. 13. september 2019 og oplyst, at der havde været indbrud i hans hjem og at ruden i altandøren var smadret. Grundet kravets størrelse blev sagen videresendt til taksator.

Vores taksator kontaktede klager d. 13. september 2019 og bad ham fremsende en opgørelse af kravet i Scalepoint og underskrive en samtykkeerklæring.

Opgørelsen blev modtaget retur d. 18. september 2019. Af denne fremgik det, at klager havde fået stjålet kontanter, ... [udenlandske] smykker, iPads, computer og telefoner, spiritus, tøj og pas. Der var ingen dokumentation for nogen af delene.

Vi kontaktede igen klager og oplyste, at han skulle fremsende en udspecificeret liste over de stjålne smykker og at han skulle fremsende dokumentation for de øvrige effekter. Klager oplyste, at han ikke havde dokumentation for det hele. Han fortalte, at han havde overtaget smykkerne fra sin [familiemedlem 1] og at han brugte dem til officielle arrangementer. Når klager døde, skulle smykkerne tilbage til familiehuset og til den, der skulle arve ham.

Efterfølgende bad vi flere gange klager dokumentere sit krav, uden at vi modtog det og d. 28. oktober 2019 holdt vi et fysisk møde med klager, hvor vores taksator, en skadekonsulent og klagers [familiemedlem 2] også deltog.

På mødet fremviste klager en stor bunke penge, som havde ligget i en fryser og som gerningsmanden ikke havde fundet. Han mente, at det var dokumentation for, at han bl.a. havde haft 25.000 kr. i kontanter. Endvidere fremviste klager en frysepose med nogle smykker i. Vores taksator måtte ikke røre ved smykkerne og det var derfor svært at vurdere, hvilken slags smykker der var tale om.

Vores taksator noterede følgende omkring de [udenlandske] smykker efter mødet:

- ... smykker. FT sad klar med en stor fotobog, hvor der var en masse fotos fra en højtidelighed. Her var han i [udenlandsk] fest tøj med smykker – ikke alle smykker i disse mapper var guld smykker, mange var af farvet materiale (jeg ved ikke om det var plastik, farvet træ, metal eller andet) ... fremviste de fotos som FT havde sendt til Tryg, FT oplyste, at nogle af smykkerne var sendt tilbage til [udlandet], hvorfor de smykker som fremgår af de fremsendte fotos ikke var stjålet, men der var tale om andre smykker af den stil. FT oplyste, at 'familie' som han var ... for, havde en samling af smykker som lå i [udlandet], og at han havde en del af smykkerne i DK, der blev nogle gange skiftet ud i smykkerne, så det ikke altid var de samme der blev brugt. Den netop ankomne [familiemedlem 2] havde fx taget nogle smykker med til FT, da han nu manglede de andre. Smykkerne blev fremvist. De lå i en plasticpose. Jeg fik lov at holde posen, men jeg måtte ikke røre smykkerne.

I posen lå en kæde som føltes tung, men der lå også en / flere kæder som føltes enormt lette og som var samlet af elastikker. I posen lå også en sort hovedbeklædning med nogle guldfarvede smykker på. FT oplyste, at det ikke var den samme som på det foto der var sendt til Tryg, der fandtes flere af denne, bl.a. viste han også en på et foto, som var grøn.

FT oplyste, at det er ham som står for 'familiens' smykker, som har oplyst, at det vil koste 100.000 kr. at genanskaffe. FT kunne ikke fortælle hvad den stjålne samling bestod af, og er bedt om at udspecificere dette – genstand, vægt, materiale, alder og pris.

Efter mødet bad vi klager om følgende:

- Kontanter: Yderligere dokumentation for de stjålne kontanter. Der er fremsendt hævebilag, disse er hhv. 3 og 6 måneder gamle, hvorfor de ikke betragtes som tilstrækkelig dokumentation.
Dokumentation for kontanter kan alene være meget nye hævebilag. Såfremt der ikke kan fremvises meget nye hævebilag vil kontanterne blive opgjort efter et skøn.
- iPhone X: Imei nummer samt telefonnummer på det simkort der sad i telefonen.
- Tøj: Udspecificeret opgørelse med alder og pris på hvert stk. tøj.
- ... smykker af guld: Udspecificeret opgørelse med beskrivelse, vægt, materiale, alder og pris af hver enkelt smykke.
- Apple MacBook: Kvittering for købt samt serienummer.
- Apple iPad: Imeinummer samt alder.
- Pas: Regning for genkøb af de resterende to danske pas samt regning for genkøb af de [udenlandske] pas.

Samtidig oplyste vi, at vi afventede politiets rapport.

Klager fremsendte derefter forskellige dokumenter for bl.a. hans ... status, screenshots fra Messenger omkring køb af telefon og fotos af ødelagt kommode. Intet af det kunne dog betragtes som behørig dokumentation.

Den 15. januar 2020 modtog vi politirapporten og af den fremgik følgende:

Ved patruljens ankomst sås en åbentstående terrassedør med en knust rude på ca. 20 cm i diameter. Der var glasskår på jorden ude foran døren. Terrassedøren kunne kun åbnes indefra via et håndtag uden brug af nøgle. Hoveddøren var lukket men ej låst, og der sås ingen opbrudsmærker.

Beboerne var ikke hjemme og ej muligt at få telefonisk kontakt til dem.

Boligen var rodet, men umiddelbart sås det at være normalbillede. Ingen skuffer eller skabe sås at være åbentstående eller gennemrodet. Umiddelbart intet stjålet idet der stadig stod en Mac computerskærm, PlayStation samt fladskærms TV i stuen.

Vi betalte herefter fuld erstatning for generhvervelse af klagers danske og [udenlandske] pas, en del af erstatningen blev fastsat skønsmæssigt og en del blev helt afvist.

Konklusion

Indledningsvis må vi henvise til, at det følger af de almindelig forsikringsretlige regler, at det er den, der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er korrekt og dækningsberettiget. På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at hverken klager eller [klagerens repræsentant] har løftet denne bevisbyrde.

Klager har fremsendt et dokument som bevis for sin ... status og en opgørelse fra den [udenlandske] kirke på værdien af smykker. Vi må i den forbindelse stille os undrende overfor, at den første opgørelse vi modtager fra klager lyder på 34.000 USD og da han involverer [klagerens repræsentant] i sagen, så ændres opgørelsen til 200.000 USD?

Som nævnt ovenfor fremviste klager en frysepose med nogle smykker og en stor bundt pengesedler til vores taksator ved besøget på klagers bopæl og han har fremsendt nogle fotos af ham selv og hans hustru med nogle andre smykker på, for at vise hvordan de klæder sig ved de officielle arrangementer. Vores taksator fik lov til at løfte posen ved besøget, men hun måtte ikke røre ved smykkerne og det er derfor svært for os at tage stilling til smykkernes ægthed og værdi, endvidere kan det ikke betragtes som bevis for, at klager har fået stjålet hverken penge eller smykker.

I forhold til de fremsendte fotos kan vi ikke ud fra dem vurdere, hvorvidt der er tale om ægte guld og vi må fastholde, at de på ingen måde kan bevise, at klager har fået stjålet smykker til en så betragtelig værdi – uanset om det er 34.000 USD eller 200.000 USD.

Endvidere må vi fastholde, at screenshots fra udaterede messengerkorrespondancer og hævebilag som ligger flere måneder forud for tyveriet ikke kan betragtes som behørig dokumentation.

Afslutningsvis må vi henvise til politirapporten, hvoraf det fremgår, at boligen ikke var unaturligt rodet og vi henleder i den forbindelse nævnets opmærksom på fotomappen.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at klager ikke har dokumenteret sit krav og vi kan derfor ikke betale yderligere i erstatning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder udskrift vedrørende kontanthævnning den 1/3 2019 på 8.000 kr., den 25/3 2019 på 4.800 kr. og den 13/6 2019 på 5.000 kr., kvittering af 3/5 2019 fra en telebutik vedrørende køb af telefon, messenger korrespondance vedrørende en telefon, bevis for klagerens status i udlandet, opgørelser fra en udenlandsk kirke på værdien af smykker og politirapport herunder fotorapport.

Nævnet har fået forelagt opgørelse fra Scalepoint, hvoraf det fremgår, at den samlede erstatningssum udgør 16.674 kr. efter fradrag af selvrisiko på 1.669 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95599

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."

Nævnet har fået forelagt fotos.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt et indbrud i sin lejlighed den 12/9 2019. Han har oplyst, at han fik stjålet smykker, 25.000 kr. i kontanter, elektroniske apparater, spiritus, tøj og pas. Han er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse.

Selskabet har fremlagt opgørelse fra Scalepoint, hvoraf det fremgår, at kontanter er erstattet med 5.000 kr., et skab med 1.000 kr., spiritus med 2.700 kr., pas med 1.603 kr., Samsung Galaxy Note 9 med 5.145 kr., Gucci skjorte med 500 kr., Versache skjorte med 500 kr., Dsquared2 bukser med 500 kr., Supreme bomber jakke med 640 kr., Burberry skjorte med 500 kr. og 3 x Gyamfi t-shirts med 255 kr. Den samlede erstatningssum er på baggrund heraf opgjort til 16.674 kr. efter fradrag af selvrisiko på 1.669 kr. Der er ikke beregnet erstatning for så vidt angår iPhone X, smykker, MacBook Pro og iPad.

Selskabet har anført, at det har betalt fuld erstatning for generhvervelse af klagerens danske og udenlandske pas, at en del af erstatningen er fastsat skønsmæssigt, og at en del af kravet er afvist.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning under henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at "Klager har fremsendt et dokument som bevis for sin ... status og en opgørelse fra den [udenlandske] kirke på værdien af smykker. Vi må i den forbindelse stille os undrende overfor, at den første opgørelse vi modtager fra klager lyder på

34.000 USD og da han involverer [repræsentant] i sagen, så ændres opgørelsen til 200.000 USD?

Som nævnt ovenfor fremviste klager en frysepose med nogle smykker og et stort bundt pengesedler til vores taksator ved besøget på klagers bopæl og han har fremsendt nogle fotos af ham selv og hans hustru med nogle andre smykker på, for at vise hvordan de klæder sig ved de officielle arrangementer. Vores taksator fik lov til at løfte posen ved besøget, men hun måtte ikke røre ved smykkerne og det er derfor svært for os at tage stilling til smykkernes ægthed og værdi, endvidere kan det ikke betragtes som bevis for, at klager har fået stjålet hverken penge eller smykker. I forhold til de fremsendte fotos kan vi ikke ud fra dem vurdere, hvorvidt der er tale om ægte guld og vi må fastholde, at de på ingen måde kan bevise, at klager har fået stjålet smykker til en så betragtelig værdi – uanset om det er 34.000 USD eller 200.000 USD. Endvidere må vi fastholde, at screenshots fra udaterede messengerkorrespondancer og hævebilag som ligger flere måneder forud for tyveriet ikke kan betragtes som behørig dokumentation. Afslutningsvis må vi henvise til politirapporten, hvoraf det fremgår, at boligen ikke var unaturligt rodet og vi henleder i den forbindelse nævnets opmærksom på fotomappen".

Nævnet lægger til grund, at selskabet har udbetalt erstatning i overensstemmelse med fremlagt opgørelse fra Scalepoint, hvoraf det fremgår, at den samlede erstatningssum udgør 16.674 kr. efter fradrag af selvrisiko.

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.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning.

For så vidt angår iPhone X, MacBook Pro og iPad har nævnet blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, idet han ikke har fremlagt fotos, kvitteringer for købene eller daterede erklæringer, hvoraf det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris samt navn og adresse på både køber og sælger. Nævnet finder, at den af klageren fremlagte messenger korrespondance vedrørende en telefon ikke i tilstrækkelig omfang dokumenterer hans krav.

For så vidt angår skabet, spiritus og tøj 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 bemærker, at det, for så vidt angår kontanter, kan være svært at bevise kontanternes tilstedeværelse, idet klageren blandt andet skal sandsynliggøre, at beløbet var til stede, og hvad årsagen til, at et relativt stort kontantbeløb ikke i stedet var indsat i banken, se eksempelvis nævnets afgørelser i sag 93066 og sag 73473.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 6. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget, hvorfor nævnet ikke kan kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at de fremlagte udskrifter vedrørende kontanthævninger den 1/3 2019 på 8.000 kr., den 25/3 2019 på 4.800 kr. og den 13/6 2019 på 5.000 kr. ikke beviser, at kontanterne var til stede i klagerens bolig på tyveritidspunktet.

For så vidt angår smykker har nævnet blandt andet lagt vægt på kravets størrelse, og at klageren over for nævnet hverken har fremlagt kvitteringer for købene, certifikater eller i øvrigt nærmere sandsynliggjort sin besiddelse og ejerskab af disse meget værdifulde genstande.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

95599

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand