

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. oktober 2021 blev i sag nr. 95708:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 26/8 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg vil gerne klage over en afgørelse på en forsikringssag ved Alka. På en ferie til [udlandet] var der indbrud på mit hotel, hvor jeg fik stjålet en lang række ting som jeg meldte til Alka. Der blev derfor sendt kvitteringer af genstandene, billeder fra ferien med genstandene på samt dokumentation fra det [udenlandske] politi på at indbruddet havde fundet sted. Sagen blev sendt til specialafdelingen, grundet nogle tidligere forsikringssager og grundet corona har sagen strukket sig over 8 måneder. Den blev afgjort og lukket med argumentet: tvivl. Jeg er ikke enig i afgørelsen og ønsker derfor sagen revideret. Derudover blev min forsikring opsagt med begrundelsen at jeg havde for mange sager, hvor et antal af sagerne ikke er mine egne, men fra personer jeg har boet sammen med henover tid. Jeg fik foruden opsigelsen også at vide jeg havde løjet om mine tidligere sager, så hun satte min selvrisiko op til 4000 kr. i stedet for de 1000 kr. Disse argumenter finder jeg meget besynderlige og ej heller holdbare!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg fik erstatning for 19000 kr., men jeg har anmeldt skader for 63000 kr. Deres argumenter for erstatningen er på ingen måder holdbare!

Jeg ønsker at få den erstatning som jeg er berettiget og så ønsker jeg selv at opsige forsikringen, sådan at jeg ikke bliver blacklistet af andre forsikringsselskaber på baggrund af denne tåbelige sag. Alt der er blevet sendt til og fra selskabet er blevet vedhæftet, dog har jeg ikke vedhæftet kvitteringer samt billeder. Jeg bliver nødt til at vide helt præcist hvad I har brug for."

Ankenævnet for Forsikring

2.

95708

Klageren har i kommentar af 6/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Ang. min MacBook pro.

[Selskabets medarbejder] oplyser at hun ville betale mig det anviste beløb, men denne MacBook er købt i [butik] og med en tegnet forsikring ved Alka/tryg.

Hvorfor får jeg så meget mindre for et produkt, der har en gældende forsikring ved dem selv der inkludere tyveri?

Den er faktisk dobbelt forsikret hvis man kan sige det sådan. Er det noget I vil tage med til dem?"

Selskabet har i brev af 2/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om erstatningsopgørelsen i forbindelse med tyveri af bl.a. en kuffert i [udlandet].

...

Klager anmeldte via Mit Alka den 23. januar 2020, at hun havde fået stjålet en kuffert i [udlandet]. Hun havde været på [tur] i 3 dage og da de kom hjem til den lejede lejlighed den 20. januar 2022, var lejligheden tømt. Klagers ejendele havde været i en kuffert (håndbagage), som nu var væk.

Ved en samtale med Alka Forsikrings skadekonsulent den 31. januar 2020 forklarede klager, at hun var rejst til [udlandet] med en bekendt, men i lufthavnen var der stødt to piger til selskabet. De havde lejet et hus via Airbnb. I huset boede foruden klager og rejseselskabet også to af hendes bekendts familiemedlemmer.

De havde alle fået stjålet genstande ved indbruddet, men klager var efter hendes oplysning den eneste, der fik stjålet noget af værdi. Klager oplyste på anmodning de 5 dyreste genstande for skadekonsulenten (Mac Book, Libratone højttaler, høretelefoner, Powerbank, harddisk) og gennemgik desuden de øvrige stjålne effekter.

Alka Forsikrings skadekonsulent bad ved brev af samme dato klager om at indsende diverse dokumentation, herunder kvittering for anmeldelse til politiet i udlandet, kosterliste med angivelse af alder, købspris og nypris samt originale kvitteringer, kontakt oplysninger på rejseselskabet, dokumentation for rejsen og eventuelle fotos af bygningsskaderne i forbindelse med indbruddet.

Alka Forsikring modtog den 28. februar 2020 kosterliste fra klager og selskabet afventede herefter dokumentation for kravet.

Alka Forsikring modtog den 24. marts 2020 en stor mængde bilag fra klager og skadekonsulenten behandlede herefter sagen og foretog de nødvendige undersøgelser.

På klagers oplysning om at hun havde haft et indbrud i et tidligere selskab (...) for ca. 5 år siden og et nyere indbrud på sin nuværende adresse indhentede skadekonsulenten oplysninger fra tidligere selskab.

Det fremgik, at klager havde anmeldt 5 skader til det tidligere selskab, heraf var der udbetalt erstatning i de 4. Det fremgik desuden, at der var gengangere blandt de stjålne effekter fra tidligere

skader og til den nu anmeldte, hvorfor skadekonsulenten kontaktede klager og spurgte ind til forskellige genstande på klagers kosterliste.

Skadekonsulenten havde bl.a. til dokumentation for kravet for højtaleren modtaget en reparationsfaktura for en Libratone højtaler. Den vedrørte imidlertid en højtaler købt i 2017, og klager havde tidligere fået stjålet en Libratone højtaler ved et indbrud i 2018.

Skadekonsulenten kontaktede derfor klager telefonisk den 4. juni 2020 med nogen opklarende spørgsmål til opgørelsen og dokumentationen.

På skadekonsulentens spørgsmål til, at den indsendte reparationsfaktura omhandlede en Libratone højtaler købt i 2017 og det fremgik, at klager havde fået stjålet en Libratone højtaler ved indbruddet i 2018 meddelte klager, at hun aldrig før havde fået stjålet en Libratone højtaler, så det kunne ikke være den, der blev stjålet i 2018.

Klager forklarede efterfølgende ved mail af 8. juni 2020, at kvitteringen for den nye Libratone højtaler var blevet forlagt og at hun derfor havde fremsendt reparationsfakturaen/den gamle kvittering, som dokumentation for den højtaler, der nu var stjålet.

For så vidt angik de høretelefoner, som klager i samtalen med skadekonsulenten, havde oplyst at have fået i julegave af [klagerens familiemedlem], men senere meddelte var købt brugt af hendes ven ..., havde det ikke været muligt at finde betalingen/en overførsel for købet.

Klager oplyste afslutningsvis, at hendes harddisk var væk og således også billeder og diverse.

Alka Forsikring meddelte ved mail af 29. juni 2020 sine bemærkninger til den fremsendte dokumentation, hvoraf det fremgik, at skadekonsulenten ikke fandt den tilstrækkelig og ville afvente yderligere fra klager, men hvis klager ikke fremsendte yderligere dokumentation for de stjalne genstande, ville sagen blive afgjort på det foreliggende.

For så vidt angik den halskæde, som klager havde meldt stjålet ved indbruddet i [udlandet] i perioden 17. januar til 20. januar 2020 havde klager indsendt et foto lagt op på Facebook den 19. maj 2020, hvor hun bar halskæden og selskabets skadekonsulent bad på den baggrund om den originale fotofil, hvoraf det ville fremgå, hvornår fotoet var taget.

Klager replicerede ved mail af 30. juni 2020 og forklarede bl.a. at ovennævnte profilbillede var taget til en julefrokost i november 2019 og da hun havde fået stjålet sin harddisk til computeren, var der ikke længere plads til billedet på hendes telefon, hvorfor det var slettet. Hun havde derfor lagt billedet op på Facebook, så hun kunne slette det.

Klager meddelte desuden, at hele episoden havde været og fortsat var traumatiserende for hende. Klager pointerede, at hun havde sendt en stak bevismateriale til selskabets skadekonsulent og således havde gjort alt hun var blevet bedt om og derfor nu havde kontaktet et advokatbureau.

Der var en del divergenser i klagers ellers meget nøjagtige beskrivelser, hvor klager i telefonsamtalen med skadekonsulenten den 31. januar 2020 havde oplyst, at hun læste op af den liste hun havde skrevet. Der var bl.a. uoverensstemmelser mellem oplysningerne om både ur og øreringe i forhold til de senere oplysninger.

Der var desuden skrevet flere genstande på opgørelsen end dem klager nævnte (efter sin liste) i telefonsamtalen den 31. januar 2020, herunder bl.a. nogle dyre hårekstensjons. Klagers dokumentation består bl.a. af billeder af billeder og screenshots fra internettet af genstande.

Alka Forsikring fremsendte den 2. juli 2020 erstatningsopgørelse til klager.

Skadekonsulenten modtog den 27. juli 2020 en mail fra en person som ønskede at blive kontaktet i forbindelse med klagers sag og efter at have modtaget klagers samtykke/fuldmagt kontaktede selskabets skadekonsulent vedkommende og orienterede ham om sagen og baggrunden for den trufne afgørelse.

Skadekonsulenten meddelte, at han var velkommen til at kontakte selskabet igen, hvis han havde yderligere spørgsmål til sagen og/eller dens behandling i selskabet. Selskabet har ikke efterfølgende hørt fra vedkommende.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 1. marts 2018 indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne FU-01.

Forsikringen dækker i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 tyveri/indbrudstyveri.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det imidlertid, at *'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.*

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn'.

Som det ses af den erstatningsopgørelse påført klagers bemærkninger, som klager har fremsendt til Ankenævnet for Forsikring fremgår det, at klager har fået erstatning for hovedparten af de anmeldte genstande svarende til Alka Forsikrings genanskaffelsespris.

Alka Forsikring kan med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1 vælge at erstatte et tab ved genlevering, ved hvilket forstås med nye identiske genstande. Alka Forsikring kan i den forbindelse udstede et gavekort til en forhandler, der fører det pågældende produkt og den rabat der måtte tilfalde selskabet fratrækkes erstatningen. Hvis klager imidlertid gør brug af gavekortene, vil der kunne købes for det fulde beløb.

For de fleste af de poster, hvor klager anfører, at der er en difference mellem det af klager oplyste og det anførte erstatningsbeløb er det ovennævnte forhold der gør sig gældende og klager er således fuldt kompenseret for den del af det rejste krav.

Genstande, hvor selskabet ikke har kunnet genlevere, er erstattet med det krav klager har rejst.

For to poster – Apple Mac Book og Apple usb – er der foretaget aldersfradrag (forsikringsbetingelses afsnit 9.1.5.3. og afsnit 9.1.5.3.3.) i erstatningen, idet genstandene var mere end 3 år gamle på gerningstidspunktet.

For de genstande, hvor der ikke foreligger dokumentation er der for de flestes vedkommende udbetalt skønsmæssig erstatning, det gælder bl.a. for en håndbagagekuffert og beklædningsgenstande i form af en nederdel, en kjole og to par bukser samt lingeri og strømper, for hvilke der udelukkende er fremsendt screenshots fra nettet.

For ovennævnte erstatningsposter er der således udbetalt erstatning i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og klager har således ikke et 'differencekrav'.

De genstande som selskabet har valgt ikke at erstatte, på grund af enten manglende dokumentation eller divergerende oplysninger sammenholdt med de skærpede dokumentationskrav, som selskabet på grund af sagens omstændigheder har følt sig berettiget til at stille, gennemgår vi i det følgende.

Klager oplyste først sent i samtalen med skadekonsulenten, at der var stjålet et halssmykke, trods det at smykket var en af de mest værdifulde genstande. Der var tale om en halskæde med en topas. Klager har indsendt kopi af en kvittering (16. oktober 2019), som dog ikke er i klagers navn og således ikke er dokumentation for ejerskab, da klager ikke har fremlagt en overdragelseserklæring eller en bekræftelse fra en gave giver.

Skadekonsulenten bemærkede, at klager i maj måned havde lagt et billede op på Facebook, hvor hun bar en kæde og spurgte derfor klager om det var den kæde, der var blevet stjålet, hvilket klager bekræftede. På skadekonsulentens anmodning om at få tilsendt det originale foto, så det kunne verificeres, hvornår billedet var taget, oplyste klager at billedet nu var slettet.

Klager havde angiveligt slettet billedet umiddelbart efter det var lagt på Facebook (altså i maj 2020), og dermed 3 måneder efter indbruddet og efter anmeldelsen af skaden til Alka Forsikring, trods det at klager må have været klar over vigtigheden af originale fotos, hvis fotos skal kunne accepteres som dokumentation.

Skadekonsulenten har i den forbindelse bemærket, at klager også ved det tidligere indbrud havde slettet alle originale billeder og derfor fra selskabets side blev gjort opmærksom på, hvor vigtig datering/optagelsesdato (metadata) er for validiteten af fotos som dokumentation i indbrudssager.

Selskabet finder således ikke der foreligger tilstrækkelig dokumentation for ejerskab.

For så vidt angår de senere anmeldte hårekstensions blev disse trods en pris på 6.300 kr. ikke nævnt ved samtalen - heller ikke da skadekonsulenten efterspurgte de 5 dyreste genstande der var stjålet, hvor klager nævnte computeren, højttaleren og høretelefonerne, hvoraf de to sidstnævnte koster betydeligt mindre.

Selskabet finder det besynderligt, at en af de dyreste genstande ikke bliver nævnt på skadekonsulentens forespørgsel om de 5 dyreste genstande, især med henvisning til at klager forklarede, at hun havde udfærdiget denne liste over stjålne genstande (som hun læste op fra).

For så vidt angår bluetooth høretelefonerne har klager indsendt et foto af kassen til de tidligere stjålne høretelefoner, som var magen til de nu stjålne høretelefoner. Der foreligger ingen dokumentation for køb og klager forklarede ved første samtale, at høretelefonerne var en julegave fra [klagerens familiemedlem], som hun havde fået for 1 til 2 år siden.

Ved den anden samtale med skadekonsulenten, som efterspurgte dokumentation for høretelefonerne forklarede klager, at hun havde købt høretelefonerne af en ven som var ..., men ikke kunne huske hvornår. Klager oplyste senere, at de ikke havde kunnet finde nogen dokumentation for betaling (hverken kvittering, overdragelseserklæring, kontoudtog eller mobilepay).

For så vidt angår Libratone højttaleren har selskabet afvist at yde erstatning for denne, idet der ikke foreligger dokumentation for køb af højttaleren. Sammenholdt med, at der også blev stjålet en Libratone højttaler ved indbruddet i 2018 og klager ikke har dokumenteret/sandsynliggjort, at højttaleren er genanskaffet, idet klager har indsendt kvitteringen for reparation af den tidligere stjålne højttaler (købt i 2017) til dokumentation for den nu stjålne, hvorfor selskabet har afvist at erstatte højttaleren.

For så vidt angår de af klager anførte støvler og luffer blev disse ikke nævnt i den første samtale med skadekonsulenten 10 dage efter klager var kommet hjem fra [udlandet], trods det at klager forklarede, at hun læste op af den liste hun havde lavet over de stjålne genstande og selskabet har afvist at erstatte disse genstande.

For så vidt angår de stjålne øreringe forklarede klager, at der var tale om et sæt Spinning øreringe, men stillede efterfølgende krav om erstatning for et par Sif Jacobsen øreringe

For så vidt angår det stjålne ur oplyste klager, at der var tale om et Dolce Gabbana ur, men rejste efterfølgende krav om erstatning for et Daniel Wellington ur.

Der foreligger ikke kvittering eller anden form for købsbilag eller dokumentation for hverken øreringene eller uret, men alene fotos og på denne baggrund samt den skiftende forklaring om, hvad det var der var stjålet har selskabet afvist at erstatte disse genstande.

For så vidt angår Nike Sportswear har selskabet modtaget kopi af en kvittering i en anden persons navn og ingen overdragelseserklæring eller anden sandsynliggørelse, som kan dokumentere klagers ejerskab på gerningstidspunktet, hvorfor selskabet har afvist at yde erstatning.

Klagers liste, som hun angiveligt udfærdigede i de 10 dage, der gik fra indbruddet til samtalen med skadekonsulenten var meget specifik, idet klager nævnte antal og art for bl.a. tøj og skos

vedkommende og forklarede detaljeringsgraden med, at hun jo vidste, hvad der var stjålet, da hun vidste, hvad hun havde pakket ned.

Alt andet lige må det da også lægges til grund, at en hændelse er mere frisk i hukommelsen umiddelbart efter den er sket.

Trods det nævnte klager først topas halskæden til sidst i samtalen og nævnte slet ikke de dyre extensions. Klager huskede angiveligt heller ikke, hvordan hun havde erhvervet høretelefonerne og Libratone højttaleren - blot et til to år før indbruddet, idet der først var tale om gave og julegave, dernæst genstande hun selv havde købt, dog uden at kunne dokumentere det.

Alka Forsikring har med henvisning til afsnit 22.8 og sagens oplysninger skærpet kravet til dokumentation for 9 ud af de 50 genstande, herunder for to af de dyrere genstande, for hvilke selskabet, som det fremgår af ovenstående, ikke finder kravene til dokumentation opfyldt for. Der er udbetalt erstatning i fuld overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afsnit 9 om erstatningsopgørelse for de øvrige genstande.

Vi er således af den opfattelse, at klager på baggrund af sagens oplysninger er behandlet yderst imødekommende og må fastholde, at vi ikke kan tilbyde yderligere erstatning end den allerede udbetalte.

For så vidt angår den fratrukne selvrisiko skal det bemærkes, at såfremt Alka Forsikring ved tegning af forsikringen i marts 2018 var blevet oplyst korrekt om tidligere skadeforhold/forsikringsforhold ville der være udsendt en såkaldt skadebegæring, som klager skulle udfylde og underskrive førend tegning kunne ske og tegning af forsikringen ville som minimum være sket med en tvungen selvrisiko på 4.000 kr."

Klageren har i brev af 1/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Min tur til [udlandet], som endte med indbrud, er ikke helt korrekt beskrevet. Måske ikke vigtigt, men der var andre end mig, som fik stjålet værdigenstande. Airbnb-værten fik stjålet al elektronik (6 tv'er, surroundsound m.m.), min rejsekammerat fik stjålet et dyrt armbåndsur og en guldhalskæde. De andre medlogerende fik stjålet iPad samt tøj og mindre værdifulde ting.

Alka Forsikringsselskab skriver, at 'Klager oplyste på anmodning de 5 dyreste genstande for skadekonsulent....', hvor jeg nævnte noget fra en liste, jeg havde skrevet på flyet. (se bilag 1) Jeg havde ikke sat pris på listen og jeg troede ikke, at det ville have betydning for sagen, da alt jo alligevel skulle gennemgås mere nøje. De ting, jeg nævnte, er ting skrevet i rækkefølge, som jeg husker tingene var pakket og ikke efter værdi. Dette er også grunden til, at jeg ikke nævnte eks. penge, extensions, smykker, kuffert, som var langt dyrere genstande, da de stod nederst på listen. Jeg kan desuden bevidne, at jeg var meget syg med en ecolibakterie (som jeg fik i [udlandet]) og ingen anelse havde om, at det kunne bruges imod mig. (se bilag 2) Selvom jeg havde bevis på kontanthævning i [udlandet], så fik jeg det ikke dækket. (Dette var også kun halvdelen af hvad jeg havde fået stjålet) (se 'kvitteringer og bilag 2', side 4)

Alka Forsikringsselskab sendte mig et brev, hvor jeg skulle anmelde, om jeg havde haft en skadesanmeldelse de sidste 4 år. Det skal her påpeges, at jeg som udlejer dækkede forsikring for mine lejere (samme bolig) og at 3 af disse anmeldelser var deres skadesanmeldelse (deres navne stod

på), hvilket Alka Forsikring også blev gjort bekendt med samt det faktum. Det fremkommer mig pudsigt, at dette ikke nævnes i deres svar til Ankestyrelsen for Forsikring. Jeg har ringet til [klagerens tidligere selskab] for at få alle skader fastlagt og for hvad jeg har anmeldt.

(se bilag 15)

Jeg blev bedt om, som det også fremgår af jeres svar fra Alka Forsikringssselskab, at angive, om jeg havde haft et indbrud før, har jeg haft et indbrud i 2015, men det har jeg ikke talt med, da det var ældre end de 4 år, der blev bedt om. I 2017 havde jeg et indbrud på min gamle adresse, hvor jeg fik stjålet en højtaler. Dengang sendte jeg et screenshot som bevis og jeg fik den dækket. Jeg har ikke sendt Alka Forsikring screenshots af kvitteringer, derimod har de fået alle originalerne tilsendt via post. Det er korrekt, at jeg ikke havde en kvittering på min højtaler, men derimod en reparationsnota (se 'kvitteringer og bilag 3', side 11-13), hvor jeg redegør for højtaleren.

Vedr. indbrud på min nuværende adresse, er dette ikke korrekt, da det fandt sted på en festival i [udland 2], hvor min mobil blev taget fra mit telt samt min højtaler (se 'vedr. Libratone og overdragelse af gaver').

Alka Forsikring ringede til mig vedr. nogle høretelefoner, hvor de spurgte, hvor jeg havde fået dem fra. Her oplyste jeg, at jeg havde fået dem i julegave af [klagerens familiemedlem], hvilket var en tanketorsk fra min side, idet det var nogle andre, jeg havde fået efterfølgende. Dem, som jeg havde fået i julegave var desværre de samme, som blev stjålet på festivalen i [udland 2]. Det er nogle gange svært, når man bliver 'hængt op' på ting, man siger og som kan blive brugt imod en. Der vedlægges købsbevis (se bilag 3, samt 'kvittering og bilag 3' side 10) på disse efter anmodning fra Alka Forsikringssselskab.

Vedr. halskæden, som de mener, jeg stadig besidder. Det foto fra min facebookside er et gammelt billede, som er taget i november 2019, som jeg også fortalte skadeskonsulenten, har jeg bevis på, at det er lagt på de sociale medier november 2019 (se bilag 4 og 5). Der vedlægges også dokumentation for gavebevis (se bilag 6) efter Alka Forsikrings anmodning. Alka Forsikring har modtaget den originale kvittering, men de påstår, at de ikke har modtaget den. Kvittering vedlægges. (se bilag 7) Desuden har jeg talt med smykkeforretningen via mail, hvor jeg beder om kvitteringen, så jeg havde den originale fysisk. (se bilag 8 og 'kvitteringer og bilag 1' side 2-4)

Vedr. min MacBook Pro er denne købt den 28.07.17 (pris 10.879,-) og en Apple USB (pris 649,-) med tilhørende tryghedsaftale ved Tryk – alias Alka Forsikring (pris 2309,- gældende i 3 år (uden selvrisiko, aldersfradrag eller skjulte gebyrer m.m.) til begge (se 'kvitteringer og bilag 3' side 2-3 samt bilag 9). Alka Forsikring har betalt og dækket begge med 75%, idet de hævder, at de er over 3 år gamle på gerningstidspunktet. Dette er ikke korrekt, da indbruddet foregik januar 2020 og dermed kun var omkring 2½ år gamle. (se '54666CD4-526C-44AF-A17C-A048E250F0E7', linje 1-2)

Hvad angår dækning af min kuffert (Samsonite) købt i 2017 til 3.999,- har de givet mig 500,- for den, selv om det originale garantibevis (dækker 10 år) var vedlagt. (se 'kvitteringer og bilag 3' side 14-15) og (se '54666CD4-526C-44AF-A17C-A048E250F0E7', linje 14)

Der er sendt original kvittering på understående, som de ikke vil dække:

- Luffer, extensions, støvler, høretelefoner, halskæde og træningsbukser (man kan se, at der er købt 2 par på kvitteringen, men det er min venindes navn står som køber, da hun købte det ene par for mig – vedlagt kontoudtog med min overførsel til hende og kvittering (se 'kvitteringer og bilag 3' side 22, 1,16, 10) samt 'kvitteringer og bilag 1' side 2, 10 og bilag 10)

Der er sendt billeder af køb fra bl.a. min Magasin-app samt sendt screenshots af bankudtog fra butikker på alle beklædningsgenstandene, men dette var ifølge Alka Forsikring ikke tilstrækkeligt. (se 'kvitteringer og bilag 1' side 15-17)

Screenshots er sendt fra internettet på genstande, jeg ikke kunne finde original kvittering på, men alt dette har de alligevel valgt at mystisk erstatte. Det drejer sig om:

- Opladere, harddisk, chromecast.

Billeder hvor jeg har genstanden på var ikke tilstrækkeligt, dette havde jeg på:

- Armbånd, øreringe, ur og højttaler. (Disse billeder er fremsendt til Alka forsikring via post, jeg har dem ikke på min telefon grundet pladmangel)

Hvad angår mit udsagn om, hvad der var blevet stjålet, skal igen tilføjes, at jeg var meget syg og at der kun var gået en uge, fra Alka Forsikring kontaktede mig telefonisk. Jeg havde skrevet en liste ud fra, hvad jeg mente, der manglede. DG-uret viste sig at være DW-ur (jeg havde skrevet forkert på min liste). Der er en del andre ting, der er skrevet på den liste, men der er ikke navn/mærke angivet på det hele, eks. smykker, tøj, elektronik. Det kunne jeg ikke huske. Det er beklageligt, at der ikke kan ske fejl med en håndlavet (hurtig skrevet og absolut ikke så detaljeret, som det fremgår fra deres side) liste efter hukommelsen, uden at man bliver anklaget for at være en bedrager (se bilag 1). Hvad angår spinning øreringene var dette korrekt (kom ikke på listen, kun i telefonsamtalen med Alka Forsikring), men jeg nåede aldrig at skrive denne på listen, da jeg havde fundet den ene på gulvet i [udlandet], hvilket jeg ikke skulle have gjort, da det kun var den ene og tillige var den blevet ødelagt. Igen en tanketorsk, men denne vinder Alka Forsikring så på. Der blev tilføjet et billede af nogle andre øreringe, som jeg havde fået stjålet (Sif Jacobsen øreringe). De anklager mig for at have tilføjet noget på min liste efter samtale med dem, men er dette ikke meget normalt? Hvem kan huske alt med det samme, når man derudover også er enormt ked af at få sine ting stjålet og som ovenfor nævnt, var jeg syg med ecoli (med hospitalsindlæggelse). Der var meget på den harddisk – billeder af folk, jeg holdt af, som ikke er mere. Hvem kan huske alle genstande, der er væk efter et indbrud efter første samtale? Det er ikke menneskeligt.

...

Jeg finder det også besynderligt, at den erstatning som jeg fået for tøjjet eks. er så mærkelige beløb. Hvordan de regner det ud, giver mig ikke nogen mening. Netop af denne grund kontaktede en af mine venner Alka Forsikring (omtalt i deres skrivelse til jer) for at få dette uddybet. Han rådede mig efter samtale med Alka Forsikring at gå til Ankenævnet for Forsikring, hvilket Retshjælpen forinden også havde gjort. (se bilag 11)

Jeg har ikke noget at skjule, hvorfor jeg også gav samtykke til, at de kunne indhente oplysninger fra tidligere forsikringsselskab (se bilag 12).

Hvad angår originale kvitteringer, lå disse på min harddisk, hvorfor jeg har måttet kontakte butikkerne for at få dem. Jeg gemmer alt på min computer/eksterne harddisk, grundet tidligere indbrud, hvor alt blev stjålet, inkl. mine kvitteringer efter dengang at have fået at vide, at screenshots ikke var tilstrækkelig evidens. Jeg har brugt lang tid på at sende billederne fra rejsen, hvor jeg havde mine smykker på.

Alka Forsikring skriver i deres svar til jer 'Alt andet end lige må det da også lægges til grund, at en hændelse er mere frisk i hukommelsen umiddelbart efter, at det er sket'

Dette finder jeg meget uprofessionelt, idet alle ved, at et indbrud i sig selv er meget traumatiserende. Hertil kan jeg tillægge, at et indbrud i [udlandet] bliver mødt med pistoler og politimagt.

Jeg tilbragte over 18 timer sammen med politiet og det [udenlandske] 'CSI'. Hele rejsen var ødelagt, mit venskab til medrejsende blev ødelagt da jeg var overbevist om at det var ham, der havde foretaget indbruddet og jeg fik ecoli på rejsen hjem. I flyet med GRATIS mad, lå jeg og sov hele turen... Desuden, så stoppede det ikke ved hjemrejsen.

Hvad angår deres sidste punkt, at jeg har tilbageholdt oplysninger om tidligere sager og at der i så fald skulle have været pålagt en tvungen selvrisiko på 4000,-, kan jeg hermed oplyse, at der ved tegning af forsikringen telefonisk ikke blev spurgt ind til dette. Dette må stå på Alka Forsikrings egen regning.

Hele sagen beror på anklager og ikke en professionel tilgang til sagen.

Jeg ønsker at få mine ting erstattet til fulde, hvor det er berettiget. De skylder mig – som jeg ser det – minimum 30.000,-.

Der skal ikke trækkes selvrisiko på 4000,- fra i deres favør, da de som sagt aldrig har spurgt ind til det ved oprettelse af police dengang.

Jeg står til ansvar for de skader, der ikke er mine (mine udlejere). Jeg tegnede en familieforsikring med dem på. Kan deres sager slettes eller betragtes det som en skade, som var det en, jeg selv havde meldt? (se bilag 13)

Alka Forsikring har opsagt min forsikring. Jeg ønsker ikke at blive 'blacklistet' på grund af deres opførsel og håndtering. Er der en mulighed for indsigelser her af nogen art? (se bilag 14)"

Selskabet har i brev af 14/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har fuld forståelse for, at klager har haft en traumatiserende oplevelse, men det er imidlertid ikke relevant for erstatningsopgørelsen.

Selskabet skal for god ordens skyld desuden oplyse, at de skader der er anmeldt på klagers tidligere forsikring, er belastende for denne forsikring, uanset det måtte være andre medlemmer af husstanden der har anmeldt dem.

Med henvisning til klagers afsluttende bemærkninger kan vi oplyse, at de anmeldte skader ikke kan slettes.

Klager har kontaktet [klagerens tidligere repræsentant] og vi skal i den forbindelse korrigere klagers opfattelse af, at [klagerens tidligere repræsentant] er advokater – det er ikke tilfældet. Det er imidlertid korrekt, at dette selskab repræsenterer mange forsikringstagere med manglende dokumentation for deres krav.

Alka Forsikring må forholde sig til de oplysninger klager har givet og som nævnt er de tidsmæssigt nære oplysninger i forhold til skaden væsentlige for selskabet. Senere ændrede forklaringer og senere udfærdigede bilag til støtte for et rejst krav kan selskabet ikke lægge til grund for en re-vurdering af sagen.

Vi må igen gøre opmærksom på, at klager for den største del af genstandenes vedkommende har fået den erstatning hun med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser har krav på - herunder er der udbetalt erstatning for hovedparten af genstandene svarende dels til klagers krav dels til selskabets genleveringspris og for en stor del almindelige indbogenstande uden dokumentation, er der fastsat og udbetalt en skønsmæssig erstatning.

At der for en del genstandes vedkommende er erstattet med Alka Forsikrings genleveringspriser er formentlig årsagen til, at klager synes beløbene ser 'mærkelige' ud.

Alka Forsikring er med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.4.1. berettiget til at erstatte ved genlevering og hvis forsikringstager ikke ønsker genlevering med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.4.4. udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til, hvad selskabet skal betale hos sin leverandør.

Hvis forsikringstager imidlertid benytter sig af Scalepoint (den indkøbsportal, som selskabet har opgjort erstatningen i) vil man kunne købe for det fulde beløb.

Der er alene tale om få genstande, som selskabet har afvist at erstatte grundet manglende dokumentation eller markant ændrede forklaringer om gave/køb/alder mm.

For så vidt angår den anmeldte Libratone højttaler må vi henvise til klagers forskellige forklaringer og på baggrund af disse fastholde vores stillingtagen. Selskabet finder ikke, at de af klager anførte bemærkninger følger afgørende nyt til sagen.

For så vidt angår de anmeldte høretelefoner har klager ligeledes fremsat forskellige forklaringer om både gave og privat overdragelse og i forhold til betaling oplyst, at der ikke fandtes dokumentation for betaling.

At klager nu fremlægger foto af en privat overdragelseserklæring udfærdiget den 20. november 2020 er ikke det samme som et købsbevis og kan ikke statuere dokumentation.

For så vidt angår halskæden, hvor klager lagde et foto på Facebook den 19. maj 2020, hvor hun bar halskæden (som ifølge klager var taget i november 2019, men slettet) har klager nu fremsendt kopier af sin korrespondance med smykkefirmaet dateret den 15. november – dog uden årstal.

Selskabets skadekonsulent har bemærket, at klager ved et tidligere indbrud er indskærpet vigtigheden af originale billeder og gjort opmærksom på, hvor vigtig optagelsesdato (metadata) er for validiteten af fotos som dokumentation i indbrudssager, hvorfor det kan undre, at klager trods det slettede fotoet på et tidspunkt, hvor skadeopførelsen ikke var afsluttet.

Vi skal i den forbindelse pointere, at screenshots ikke betragtes som dokumentation, hvilket klager bekræfter, at have fået oplyst efter et tidligere anmeldt indbrud.

Klager har nu vedlagt et foto af et gavebrev udfærdiget den 26. november 2020 til støtte for sit krav. Da klager fremlagde en kopi af en kvittering i en anden persons navn, har selskabet siden klagers fremsættelse af kravet efterlyst en bekræftelse fra en mulig gave giver. Vi finder imidlertid ikke, at det nu fremsendte gavebrev, som er udfærdiget mere end et år efter gaven skulle være givet, er tilstrækkelig dokumentation.

For så vidt angår klagers bemærkninger om 'Alka alias Tryg', skal vi til klagers oplysning meddele, at Alka Forsikring fortsat er et selvstændigt brand med egen forsikringstegning og der er ikke tale om hverken sammenfaldende forsikringer eller forsikringsbetingelser.

Alka Forsikring har med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 20.3 ret til at opsige et forsikringsforhold med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade, hvilket selskabet har set sig foranlediget til at gøre i nærværende sag.

Med henvisning til klagers bemærkninger om selvrisiko skal vi bemærke, at det er helt almindelig kutyme og praksis i selskabet at spørge ind til både skader, skærpede betingelser og opsigelser i tidligere selskaber, idet disse oplysninger er et væsentligt parameter for både tegning og tarifiering.

Det har formodningen imod sig, at klager ikke er blevet spurgt om dette, men med henvisning til klagers anbringende om, at det ikke var hende, der havde haft skader, men andre personer i hendes husstand, er det sandsynligt at klager ikke har oplyst korrekt om tidligere skader.

For så vidt angår det aldersfradrag, der med henvisning til de gældende forsikringsbetingelser er foretaget i erstatningen for klagers Apple Mac Book og Apple usb har undertegnede kontaktet den pågældende sagsbehandler for at få oplyst den nøjagtige alder på genstandene og hvis der er begået en fejl, vil vi vende tilbage til dette hurtigst muligt.

Klager henviser til, at en elektronikforsikring i Tryg – angiveligt tegnet gennem [butik] – ville have dækket genstandene uden aldersfradrag også ved tyveri.

Klager har fremlagt et screenshot af [butikkens] '[andet selskab]'. Det fremgår ikke umiddelbart, at der skulle være tale om et forsikringsprodukt tegnet i Tryg.

Det fremgår heller ikke, hvilke skader forsikringen dækker udover 'både indvendige og udvendige uforudsete skader' og gratis reparation. Heller ikke ved opslag på nettet fremgår det om tyveri og så er dækket og under hvilke betingelser, men hvis genstandene ville være dækket på en sådan forsikring, burde de i sagens natur være anmeldt til denne forsikring og ikke til Alka Forsikring.

For så vidt angår klagers øvrige bemærkninger skal vi henvise til vores anbringender som anført i vores brev til Ankenævnet for Forsikring af 2. november 2020."

Klageren har i kommentar af 16/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ved ikke hvad der mere skal siges til denne sag. Det ender mere og mere ud i mudderkast fra ALKA's side og det ønsker jeg ikke at begive mig ud i. Jeg ved dog ikke om det er relevant for sagen, men ALKA sendte mig en regning i sidste uge på en ulykkesforsikring som jeg opsagde samtidig med at denne sag blev givet til ankenævnet. Jeg har en ny ulykkesforsikring i et nyt selskab? De opkræver mig nu en bunke rykkere helt tilbage fra marts 2020. Jeg står fuldstændig uforstående overfor at skulle modtage regninger på noget der er opsagt og som jeg utroligt nok, først høre fra nu da denne sag versere. Jeg ønsker ikke at korrespondere med ALKA mere, så jeg håber at I kan tage over fra nu. Det her hænger mig langt ud af halsen."

Ankenævnet for Forsikring

13.

95708

Selskabet har i brev af 5/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi beklager, hvis klager har følt der har været tale om mudderkastning, det har bestemt ikke været intentionen. Alka Forsikring har gjort rede for de fremkomne oplysninger i kronologisk rækkefølge og i den forbindelse givet udtryk for sin stillingtagen til forløbet.

Vi har noteret os, at klager ikke har yderligere bemærkninger til den verserende sag.

For så vidt angår klagers bemærkninger om ulykkesforsikring finder vi ikke at spørgsmålet kan eller skal behandles som en del af den verserende sag.

Undertegnede har for god ordens skyld undersøgt sagen og det fremgår, at klager tegnede ulykkesforsikring i Alka Forsikring med ikrafttræden den 1. marts 2018. Forsikringen løber som udgangspunkt et år ad gangen og fornys årligt.

Det fremgår, at klager opsagde forsikringen pr. 1. september 2020 og den overskydende præmie er ristorneret klager.

Det skal bemærkes, at klager er forpligtet til at betale præmien for den periode som selskabet har været i risiko - perioden 1. marts 2020 til 1. september 2020.

Da der ikke umiddelbart var tilgængelige oplysninger i systemet om rykkere kontaktede undertegnede Alka Forsikrings kundesupportafdeling, som oplyste at på baggrund af en henvendelse fra klager er den mulige misforståelse, der har foreligget omkring ovennævnte ulykkesforsikring blevet rettet den 19. februar 2021 og klager skulle således ikke modtage yderligere rykkere.

Alka Forsikring skal for så vidt angår den verserende sag fastholde sin stillingtagen, som den fremgår af vores breve til Ankenævnet for Forsikring af 2. november 2020 og 14. januar 2021."

Klageren har i brev af 10/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Som det fremgår af ovenstående, så har Alka tilbageført for den resterende del af ulykkesforsikringen.

Ulykkesforsikringen på 1160,63 kr. er betalt i april for et år, altså tom. April 2021. Dette er inklusive rykkergebyr fra marts måned 2020.

Jeg varslede dem om at jeg ikke ønskede en ulykkesforsikring ved Alka, men fik her at vide jeg skulle betale uanset om jeg ønskede den eller ej, fordi den fra året før var udløbet og derfor skulle betales på ny. Så jeg betalte.

Jeg opsagde forsikringen i august måned over telefon, da min indboforsikring blev opsagt grundet denne sag med [udlandet]. Ergo, jeg fik den lukket pr. 1/9-20. Det slutter bare ikke her, for d. 13/02-21 (se vedhæftet), modtager jeg endnu en regning fra Alka. Dette resulterer i en lang og ligegyldig korrespondance med Alka, som bunder i at jeg endnu engang skal 'bevise' at jeg har opsagt forsikringen.

Ankenævnet for Forsikring

14.

95708

Så jeg får 480 kr. ud af 1160,63 kr. retur fra september-marts, hvilket endnu engang bevidner om at Alka tager røven på folk.

Jeg har ikke flere kommentarer til ovenstående, eller til tidligere breve fra Alka. Jeg håber at Ankestyrelsen kan tage over for nu, så vi kan få denne sag afsluttet."

Selskabet har i brev af 26/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal det bemærkes, at de mulige misforståelser, der har været i forhold til klagers ulykkesforsikring, som tidligere nævnt blev løst med selskabets ristorning af præmie den 19. februar 2021 og sletning af forsikringen (og den nye opkrævning).

Af de af klager fremsendte bilag ses, at klager har betalt for forsikringen i den periode selskabet har været i risiko, hvilket vil sig frem til 1. september 2020 og har modtaget præmie retur for den resterende periode fra 1. september 2020 frem til 1. marts 2021 (fratrullet rykkergebyret for den oprindelige præmiebetaling).

Det fremsendte girokort for 1. marts 2021 til 28. februar 2022 er annulleret.

Som tidligere beskrevet er klager forpligtet til at betale for den periode selskabet har været i risiko på forsikringen og vi må tage klart afstand fra bemærkningen om, at selskabet 'har taget røven' på nogen. At dette ikke er tilfældet, fremgår i øvrigt tydeligt af den opgørelse, som klager selv har fremlagt.

Som det fremgår af den af klager fremlagte korrespondance har der ikke været tale om at klager skulle bevise, at forsikringen var opsagt (opsigelsen fremgår dog ikke af systemet).

Klager henvendte sig på mail af 16. februar og medarbejderen i kundeklager rettede straks den formodede fejl og slettede forsikringen og udbetalte ristornoen.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at forholdet omkring klagers ulykkesforsikring intet har med nærværende sag at gøre og Alka Forsikring skal for så vidt angår den verserende sag i det hele fastholde sin stillingtagen, som den fremgår af korrespondancen."

Sekretariatet har den 25/5 2021 bedt selskabet om at redegøre for indtegningen, herunder oplyse, hvilke spørgsmål klageren fik stillet i forbindelse hermed.

Selskabet har ved brev af 21/6 2021 hertil bl.a. oplyst:

"Jeg vedlægger kopi af klagers police, hvoraf det dels fremgår (på side 3) at klager har oplyst, at hendes husstand har anmeldt 1 (én) skade på den hidtidige indboforsikring indenfor de seneste 3 år samt at selskabet på forsiden af policen beder forsikringstager kontrollere, at oplysningerne på policen er korrekte og beder forsikringstager kontakte selskabet, hvis noget skal ændres (forkerte oplysninger).

Jeg vedlægger ligeledes den mailkorrespondance – af 3. april og 6. april 2020 – med tidligere selskab, hvor det oplyses, at klagers husstand har anmeldt 6 skader på forsikringen indenfor de seneste 3 år inden tegningen i Alka Forsikring, herunder 4 skader, hvor der blev udbetalt erstatning.

Forsikringen blev som det fremgår af policen tegnet med ikrafttræden den 1. marts 2018 og ovennævnte 6 skader er anmeldt i perioden 15. marts 2016 til 31. januar 2018.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at en indboforsikring – som det også nævnes i klausulen på policen – dækker husstanden, hvilket vil sige de personer der bor på den adresse der er angivet som forsikringsstedet. Det forhold, at det ikke – ifølge klager – er hende selv der har anmeldt alle skader, men andre i husstanden, er således ikke relevant.

Klager anmeldte den 1. august 2020 skade på en mobiltelefon og selskabet besluttede på baggrund af skadeforløbet at varsle klagers forsikring til ophør.

Opsigelse af forsikringen kan med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 20.3 ske efter enhver anmeldt skade. Varslet er 14 dage.

Alka Forsikring varslede ved brev af 4. august 2020 forsikringen til ophør den 25. august 2020. Jeg vedlægger kopi af selskabets brev og print af skadeloggen, hvoraf der ses anmeldt 5 skader på indboforsikringen indenfor de seneste 2 år, hvoraf der er ubetalt erstatning i forbindelse med 4 skader.

Jeg vedlægger ligeledes kopi af de spørgsmål som selskabets sælgere stiller forsikringssøgende ved tegning af en indboforsikring (og har stillet klager), hvoraf det fremgår, at klager har oplyst at have haft 1 skade indenfor de seneste 3 år.

Der foreligger meget detaljerede forretningsgange for selskabets sælgere i forbindelse med indtegnning af indboforsikringer, herunder at der skal spørges ind til tidligere forsikring, antal skader, om kunden er opsagt af sit tidligere selskab eller i restance til tidligere selskab. Jeg finder dog ikke disse interne forretningsgange relevante for nærværende sag og vedlægger derfor ikke disse.

Da klager oplyste, kun at have haft én skade indenfor de seneste 3 år er der ikke sendt en såkaldt skadebegæring til klager og der foreligger derfor ikke materiale omkring indtegnningen udover hvad der fremgår af selskabets forsikringssystem og den fremsendte police.

Jeg vedlægger desuden side 3 og 4 af selskabets forretningsgang for tegning af indboforsikringer. Der er tale om forretningsgang for såkaldte 'Skadebegæring', som sendes til kunder der oplyser mere end 3 skader (alle typer) på indboforsikringen indenfor de seneste 3 år (og som ville være sendt til klager, hvis der var oplyst korrekt om tidligere skader).

Det fremgår meget detaljeret, hvorledes der skal forholdes i forhold til både hvilket antal og hvilke typer af skader det drejer sig om.

Øverst på side 4 fremgår det således, at hvis forsikringssøgende har haft mere end 4 skader karakteriseret som almindelige indboskader vil tegning blive afvist, dog ikke for forbundsforsikringer. Der vil i stedet for blive fastsat en selvrisiko på 4.000 kr.

Ankenævnet for Forsikring

16.

95708

Klagers forsikring er tegnet som en forbundsforsikring og hvis klager havde oplyst korrekt om de skader hendes husstand havde anmeldt på forsikringen, ville forsikringen kun være blevet indtegnet med en selvrisiko på 4.000 kr."

Klageren har i kommentar af 15/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det de har sendt, er vel det som der er blevet talt om i korrespondancen imellem os? Som jeg skrev i mit tidligere brev, hvor alt er nøje gennemgået og forklaret, så er de sidste tre skader på henholdsvis bil i brand, cykeltyveri og tab af telefon ikke mine skader, men min tidligere sambo ... Jeg har heller ikke haft skærpede vilkår i forbindelse med nogen forsikringer før. Jeg ved ikke om jeg overser noget i det de skriver, da det for en almindelig borger som mig, ser meget kryptisk ud. Jeg tænker at juristen i sagen nok ser de ting lidt bedre. Så jeg lader sagen gå videre til dem."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget uddrag af selskabets interne forretningsgange og selskabets erstatningsopgørelse af 2/7 2020. Nævnet har videre fået forelagt klagerens dokumentation for kravene.

Af mail af 6/4 2020 fra klagerens tidligere selskab fremgår bl.a.:

"Kunden har haft indboforsikring hos [klagerens tidligere selskab].

- Ikraft: 15-03-2016
- Afgang: 31-01-2018 - årsag: flytter til en der også har indbo

Skader:

Der er nogle skader der er kørt over indboforsikringen:

- 16-06-2017: Bil i brand. Vi har udbetalt 4.058,48 kr.
- 31-08-2017: Tyveri af cykel. Kunden kommer ikke med stelnummer m.v. så vi udbetaler ikke.

Men også nogle der er kørt over familieforsikringen i relation til indbo:

- 16-06-2016: Tab af mobiltelefon. Rep kan ikke betale sig pga. lav værdi
- 29-08-2016: Tabt iPhone 6. Udbetalt 2.650 kr. til kunden
- 04.11.2016: Cykeltyveri. Udbetalt 6.299 kr.
- 07-01-2017: Indbrud. Udbetalt ca. 64.400 kr. til diverse omkostninger ved sagen."

Af klagerens udateret brev til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har fået talt med Libratone vedr. de omtalte højtalere. Den 'gamle' kvittering fra 2017 jeg har sendt som kvitterings-bilag, er i 2019 blevet sendt til reparation sammen med den nye højttaler der blev købt i 2018. Det vil sige at højttaleren der blev stjålet fra [udlandet] og reparationsnotaen, er blevet sendt til reparation sammen med den 'gamle' kvittering fra 2017. Grunden til dette mysterium er, at den 'nye' kvittering, er blevet forlagt og jeg derfor ved en fejl har brugt den jeg nu engang har haft liggende i mine kvitteringer.

Ankenævnet for Forsikring

17.

95708

Højtaleren der blev stjålet i 2018 er altså den 'gamle' kvittering fra 2017.

Ang. Pengetransaktionen/mobilepay/kontanthævning til [klagerens ven], vedr. høretelefonerne købt i 2019. Vi kan ikke finde pengeoverførslen, da ingen af os husker hvordan pengene har vekslet hænder. Vi snakkede om, at de kunne være blevet betalt da jeg købte en festivalbillet til ham og jeg derved fik høretelefonerne af ham som betaling. Jeg købte dem i hvert fald for 1500 kr.

Jeg har tilsendt dig alt hvad jeg kunne finde. Harddisken er væk, og det var her billeder, sager og diverse lå gemt. Desværre."

Af selskabets brev af 4/8 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået skadeforløbet på din Indboforsikring.

Du har haft for mange skader, og derfor har vi valgt at opsige din forsikring efter reglerne i forsikringsbetingelserne.

Opsigelsen gælder fra 25.8.2020."

Af købsbevis af 20/11 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg [klagerens ven] erklærer at have solgt [klageren] et par NURAPHONE-WIRELESS BLUETOOTH OVER EAR HEADPHONES WITH EARBUNO.

Købet har en værdi af 2359,29 kr.

Solgt til 1500 kr.

Købt d. 17/7-2018 - solgt i sommeren 2019"

Af gavebrev af 26/11 2020 fremgår bl.a.:

"Jeg [klagerens ven 2] erklærer herved at have foræret [klageren] en LONDON BLUE TOPAZ TEARDROP PENDANT WITH DIAMOND HALO i gave.

Gaven har en værdi af 11866 kr. inkl. Told.

Gaven blev købt den 16/10 2019."

Ankenævnet for Forsikring

18.

95708

Af police gældende fra den 1/3 2018 fremgår bl.a.:

Dækning	Summer	Selvrisko pr. skade
Indboforsikring inkl. pludselig skade	Sumløs	Kr. 1.000
Almindeligt indbo	Kr. 75.000 pr. ting	Kr. 1.000
Penge	Kr. 25.000 pr. skade	Kr. 1.000
Guld, sølv, smykker mv.	Kr. 150.000 pr. skade	Kr. 1.000
Cykler	Kr. 12.500 pr. cykel	Kr. 1.000
Småbåde og windsurfere	Kr. 25.000 pr. skade	Kr. 1.000
Samlinger	Kr. 200.000 pr. skade	Kr. 1.000
Ansvarsforsikring		
Personskade	Kr. 10.000.000	Ingen selvrisko *)
Tingskade	Kr. 3.000.000	Ingen selvrisko *)
Retshjælpsforsikring	Kr. 200.000	Kr. 2.000 **)
Psykologisk krisehjælp		Ingen selvrisko
Hjælp ved identitetstyveri		Ingen selvrisko
Elektronikdækning		Kr. 1.000

*) Der opkræves selvrisko for visse skader - se forsikringsbetingelserne.
**) Der opkræves en selvrisko på 10 % af skaden, dog minimum 2.000 kr.

...

Klausuler

...

Tidligere forsikringsforhold

I forbindelse med at vi har indgået denne forsikringsaftale med dig, har du oplyst

1. at du ikke har været ude for, at et andet selskab har stillet krav om skærpede vilkår for din indboforsikring, at de ikke har opsagt forsikringen og at den ikke er udgået på grund af restance i andet selskab.

2. at din husstand har anmeldt 1 skade(r) på jeres hidtidige indboforsikring indenfor de seneste 3 år (beregnet fra det tidspunkt, hvor aftalen med Alka blev indgået)."

Af forsikringsbetingelserne nr. FU-01 fremgår bl.a.:

"9. Hvordan opgøres erstatningen?

9.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte tabet på én af følgende måder:

- Reparation jf. punkt 9.1.2
- Erstatte værdiforringelsen jf. punkt 9.1.3
- Genlevering jf. punkt 9.1.4
- Kontanterstatning jf. punkt 9.1.5

Ting der er erstattet ved genlevering, jf. punkt 9.1.4, eller kontanterstatning, jf. punkt 9.1.5 tilhører os.

9.1.1 Selvrisko er den del af skaden, du selv betaler. Det fremgår af policen, hvilken selvrisko der gælder for din Indboforsikring. Du skal betale selvriskoen, uanset hvilken måde erstatningen bliver opgjort på.

9.1.2 Reparation

Vi betaler for en reparation, som sætter de beskadigede ting i væsentlig samme stand som før skaden. Ved 'væsentlig samme stand' mener vi, at tingen i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for dig som før skaden.

Hvis reparationsudgiften er mere end 50 % af nyværdien på skadetidspunktet, opgør vi erstatningen efter genlevering, jf. punkt 9.1.4 eller kontanterstatning, jf. punkt 9.1.5, medmindre du ønsker reparation. Reparationsudgiften kan ikke overstige erstatningen opgjort efter reglerne for genlevering eller kontanterstatning.

9.1.3 Erstatte værdiforringelsen

Vi godtgør værdiforringelsen for beskadigede ting. Værdiforringelsen udregnes som tingens værdi uden skade minus tingens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelsen, hvis tingen efter reparation er blevet mindre værd.

9.1.4 Genlevering

9.1.4.1 Vi genleverer med identiske nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er

- indkøbt som nye og
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet.

9.1.4.2 Hvis vi ikke kan skaffe identiske ting, kan vi levere tilsvarende nye ting. Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om ting af samme fabrikat eller mærke.

9.1.4.3 Er betingelserne for genlevering med nye ting ikke opfyldt, kan vi genlevere med brugte tilsvarende ting.

9.1.4.4 Hvis du ikke ønsker genlevering, udbetaler vi kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres til den pris, vi skal betale hos vores leverandør.

9.1.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende principper:

- Nyværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.1,
- Dagsværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.2
- Afskrivningstabeller, jf. punkt 9.1.5.3.

9.1.5.1 Nyværdierstatning

Vi giver en kontanterstatning, der svarer til vores genanskaffelsespris for tilsvarende nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er

- indkøbt som nye,
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Det behøver ikke at være ting af samme fabrikat eller mærke.

9.1.5.2 Dags-/nytteværdierstatning

Hvis betingelserne for nyværdierstatning jf. punkt 9.1.5.1 ikke er opfyldt, så beregnes erstatningen som nyværdierstatning, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

9.1.5.3 Afskrivningstabeller

For følgende ting, som var ubeskadigede før skaden, gælder der altid særlige erstatningsregler:

- Cykler og el-cykler
- Briller, solbriller og høreapparater
- Elektroniske genstande med tilbehør

Medmindre vi fremskaffer eller leverer nye ting, jf. punkt 9.1.4, kan du altid forlange kontanterstatning i overensstemmelse med nedenstående afskrivningstabeller.

Erstatningen opgøres herefter under hensyntagen til det skaderamtes alder på skadetidspunktet i henhold til følgende tabeller:

...

9.1.5.3.3 Elektroniske genstande med tilbehør erstattes efter nedenstående tabel:

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet
0 - 2 år	100 %
2 - 3 år	85 %
3 - 4 år	75 %
4 - 5 år	65 %
5 - 6 år	50 %
6 - 7 år	40 %
7 - 8 år	30 %
8 år -	20 %

...

20. Forsikringens varighed og opsigelse

20.1 Forsikringen gælder for et år ad gangen, og fortsætter indtil den skriftligt opsiges af dig eller os.

20.2 Forsikringen kan opsiges til et forsikringsårs udløb (forsikringens hovedforfaldsdag). Opsigelsen skal ske skriftligt og mindst 1 måned før udløbsdatoen. Du kan også opsiges forsikringen skriftligt med mindst 1 måneds varsel til udløb af en tilfældig måned i kalenderåret.

20.3 Både du og vi kan opsiges forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden.

...

22. Forhold i skadetilfælde

...

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentatio-

nen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 23/1 2020, at hun havde fået stjålet en række forskellige genstande ved et indbrud på en ferie i udlandet. Selskabet har anerkendt, at klageren har været udsat for en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og har udbetalt kr. 19.546,13 i erstatning efter fradrag af selvrisiko på 4.000 kr.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse, herunder selvrisikoen på 4.000 kr. Derudover er hun utilfreds med, at selskabet har opsagt indboforsikringen.

MacBook Pro og Apple-adapter (punkt 1 og 2)

Klageren har anført, at selskabet ved erstatningsfastsættelsen skal tage udgangspunkt i en genanskaffelsespriser på 10.870 kr. for en MacBook Pro. Hun har anført, at selskabet har fastsat nyprisen for computeren forkert.

Selskabet har opgjort erstatningen for computeren til kr. 7.499,25 og Apple-adapteren til kr. 486,75, idet der er foretaget aldersfradrag med 25 %, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.5.3.3.

Ankenævnet for Forsikring

22.

95708

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har foretaget afskrivning i erstatningen med udgangspunkt i, at genanskaffelsesprisen for computeren var 9.999 kr.

Nævnet finder på baggrund af kvitteringen af 28/7 2017, at måtte lægge til grund, at genstandene alene var ca. 2,5 år gamle på skadetidspunktet. Det fremgår af forsikringsbetingelsernes tabel 9.1.5.3.3 om elektroniske genstande med tilbehør, at genstande mellem 2-3 år erstattes med

85 %. Nævnet finder derfor, at selskabet alene er berettiget til at afskrive med 15 %. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale yderligere erstatning til klageren for disse to punkter.

Højtaler fra Libratone

Klageren har fremsat krav på 2.399 kr. for en Libratone højtaler. Hun har fremlagt en reparationskvittering fra juni 2019, og har hertil anført, at hun i forbindelse med reparationen anvendte en gammel kvittering fra 2017. Kvitteringen for højtaleren købt i 2018 har hun forlagt, og hun kan videre ikke fremskaffe dokumentation for betaling til vennen for købet.

Selskabet har afvist dækning af kravet med henvisning til, at der ikke foreligger dokumentation for købet af højtaleren. Den fremlagte reparationsfaktura vedrører en Libratone højtaler købt i 2017, og klageren fik stjålet sådan en højtaler ved et indbrud i 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning af højtaleren.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren har fremlagt en reparationsfaktura fra juni 2019 vedrørende højtaleren købt i 2017. Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om, at klageren i 2018 fik stjålet en tilsvarende højtaler, og at klageren ikke har fremlagt kvittering for købet af den nye Libratone højtaler.

Ankenævnet for Forsikring

23.

95708

Nævnet bemærker, at selskabet derfor har været berettiget til at skærpe kravet til dokumentation for dette punkt.

Høretelefoner

Klageren har fremsat krav på 2.359 kr. for høretelefoner. Hun har anført, at hun ved en fejl oplyste, at der var tale om en julegave fra et familiemedlem, og at disse høretelefoner var blevet stjålet ved en anden begivenhed.

Selskabet har afvist dækning af kravet med henvisning til, at klageren har afgivet divergerende forklaringer. Klageren oplyste først, at hun havde fået høretelefonerne i julegave af sit familiemedlem, hvorefter hun senere forklarede, at høretelefonerne var købt brugt af en ven.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning af høretelefonerne.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit krav. Nævnet har hertil lagt vægt på, at klageren har fremlagt en kvittering af 17/7 2018 i andet navn, og at hun ikke har fremlagt dokumentation for betalingen af høretelefonerne til vennen.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren har afgivet divergerende forklaringer til selskabet om erhvervelsen af høretelefonerne.

Det, som klageren i øvrigt har anført, herunder købsbeviset dateret den 20/11 2020, kan ikke føre til andet resultat.

Halskæden

Klageren har fremsat et krav på 10.500 kr. for en halskæde. Hun har anført, at hun fik halskæden i gave af en ven, og at hun har fremlagt kvittering samt gavebrev som dokumentation for overdragelsen. Hun har oplyst, at det omtalte billede blev taget i november 2019, hvilket hun har dokumenteret ved screenshots fra de sociale medier. Hun lagde efterfølgende det samme billede på Facebook i maj 2020.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til manglende dokumentation. Klageren lagde den 19/5 2020 et billede på Facebook, hvor hun bar halskæden. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremlagt det originale foto, idet hun har slettet billedet på grund af pladsmangel på sin telefon. Først sent i telefonsamtalen med selskabets skadekonsulent oplyste klageren, at der var blevet stjålet en dyr halskæde. Selskabet har vurderet, at klageren ikke ved den indsendte kopi af kvitteringen af 16/10 2019 har dokumenteret ejerskabet, idet der på kvitteringen fremgår et andet navn end klagerens.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning for halskæden.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har fremlagt en kvittering af 16/10 2019, som ikke er udstedt til klageren. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet inden sagens indbringelse for nævnet har efterspurgt yderligere dokumentation. Nævnet finder på denne baggrund, at gavebrevet af 26/11 2020 ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets oplysning om, at klageren angiveligt har slettet billedet umiddelbart efter opslaget på Facebook i maj 2020. Nævnet bemærket, at tidspunktet ligger efter indbruddet og anmeldelsen til selskabet.

Det forhold, at klageren til nævnet den 2/12 2020 har fremlagt screenshots fra en samtale omhandlende det omtalte billede på de sociale medier med smykkeforhandleren, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at samtalen alene er dateret den 15/11 uden årstal.

Øreringe, armbånd og ur

Klageren har fremsat et krav på 899 kr. for øreringe, 1.470 kr. for et armbånd og 1.399 kr. for et ur.

Selskabet har afvist dækning af kravet. For så vidt angår øreringene, har klageren forklaret, at der var tale om et sæt Spinning-øreringe, men efterfølgende har hun stillet krav om erstatning for et par Sif Jacobs øreringe. I forhold til uret oplyste klageren, at der var tale om et Dolce Gabbana ur, men har efterfølgende stillet krav om erstatning for et Daniel Wellington ur. Selskabet har anført, at der ikke foreligger kvittering eller anden form for købsbilag eller dokumentation for hverken øreringene eller uret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning for øreringene, armbåndet og uret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller certifikater for genstandene.

Nævnet har videre lagt vægt på selskabets oplysning om klagerens skiftende forklaringer vedrørende øreringene og uret.

Det forhold, at klageren har fremlagt screenshots fra forskellige hjemmesider, kan ikke føre til andet resultat.

Punkterne 4, 14, 19, 22, 26 og 36-50 i selskabets erstatningsopgørelse

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt for ovenstående punkter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt tilstrækkelig

dokumentation for disse genstande. Nævnet finder, at der ikke er fornødent grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering, fotos eller anden form for dokumentation for genstandene.

Det forhold, at klageren har fremlagt screenshots fra forskellige hjemmesider, kan ikke føre til andet resultat.

Punkterne 3, 7-11, 16-18, 24, 30-35 i selskabets erstatningsopgørelse

Selskabet har for en række genstande ydet erstatning på baggrund af selskabets genleveringspriser. Selskabet har anført, at der kan udstedes gavekort til en forhandler, der fører det pågældende produkt og den rabat, der måtte tilfalde selskabet kan fratrækkes i erstatningen. Klageren er således fuldt kompenseret for den difference, som klageren har anført på erstatningsopgørelsen vedrørende disse punkter.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere størrelsen af den erstatning, som selskabet har fastsat for disse genstande.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at forsikringsbetingelserne giver selskabet adgang til at genlevere, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.4, og at selskabet kan udbetale det beløb, som selskabet kunne have genleveret til, såfremt klageren ikke ønsker genlevering.

Hårekstensions, støvler og luffer

Klageren har fremsat et krav på 6.225 kr. for hårekstensions. Derudover har hun fremsat et krav på 1.499 kr. for støvler og 499 kr. luffer. Hun har anført, at "jeg nævnte noget fra en liste, jeg havde skrevet på flyet. (se bilag 1) Jeg havde ikke sat pris på listen, og jeg troede ikke, at det ville have betydning for sagen, da alt jo alligevel skulle gennemgås mere nøje. De ting, jeg nævnte, er ting skrevet i rækkefølge, som jeg husker tingene var pakket og ikke efter værdi.

Ankenævnet for Forsikring

27.

95708

Dette er også grunden til, at jeg ikke nævnte eks. penge, extensions, smykker, kuffert, som var langt dyrere genstande, da de stod nederst på listen".

Selskabet har afvist dækning. Selskabet har anført, at klagerens hårekstensions ikke blev nævnt på skadekonsulentens forespørgsel om de 5 dyreste genstande, hvilket selskabet har fundet besynderligt, især med henvisning til klagerens forklaring om, at hun havde udfærdiget en liste over stjålne genstande. Støvler og luffer blev heller ikke nævnt i den første samtale med skadekonsulenten.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning for hårekstensions, støvler og luffer.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke oplyste om disse genstande ved telefonsamtalen med selskabets skadekonsulent den 31/1 2020. Nævnet har i denne forbindelse særligt lagt vægt på, at selskabets skadekonsulent bad klageren oplyse de 5 dyreste genstande, og at klagerens hårekstensions må anses for at være en af de dyreste.

Det forhold, at det af klagerens liste over stjålne genstande – senest opdateret den 17/2 2020 – fremgår, at hun havde pakket ekstensions til rejsen, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at støvlerne og lufferne videre ikke fremgår af listen.

Træningsbukser

Klageren har fremsat et krav på 500 kr. for et par træningsbukser.

Selskabet har anført, at det har modtaget en kopi af en kvittering i en anden persons navn, og at klageren ikke har fremlagt overdragelseserklæring eller andet, som kan dokumentere klagerens ejerskab på gerningstidspunktet. Selskabet har derfor afvist dækning.

Ankenævnet for Forsikring

28.

95708

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets afslag på dækning for træningsbukserne.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at klageren har fremlagt en kvittering af 29/10 2019, som ikke er udstedt til klageren, men derimod er udstedt til klagerens veninde.

Det forhold, at klageren har fremlagt et screenshot fra den 28/10 2019, hvoraf det fremgår, at klageren overførte 500 kr. til klagerens veninde, kan ikke føre til andet resultat, idet der ikke fremgår nærmere oplysninger om overførelsen.

Selvrisiko

Klageren er videre utilfreds med, at selskabet har opkrævet en selvrisiko på 4.000 kr., idet forsikringen alene er tegnet med en selvrisiko på 1.000 kr. Hun har anført, at selskabet ved indtegningen ikke spurgte til sine tidligere skadehistorik.

Selskabet har anført, at der i forbindelse med tegningen ville være blevet udsendt en skadebegæring, såfremt klageren havde oplyst korrekt om sine tidligere skadeforhold. Forsikringen ville som minimum være blevet tegnet med en tvungen selvrisiko på 4.000 kr. Selskabet har videre anført, at det har formodningen imod sig, at klageren ikke blev spurgt om dette. Med henvisning til klagerens anbringende om, at det ikke var hende, der havde haft skader, men andre personer i hendes husstand, har selskabet vurderet, at det er sandsynligt, at klageren ikke har oplyst korrekt om tidligere skader.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at klageren i forbindelse med indtegningen blev spurgt til om sin tidligere skadehistorik, herunder hvilke spørgsmål klageren blev stillet.

Nævnet finder herefter, at selskabet ikke har bevist, at klageren, uanset om hun har modtaget policen, uagtsomt har afgivet urigtige oplysninger om sin tidligere skadehistorik i forbindelse

Ankenævnet for Forsikring

29.

95708

med tegningen af forsikringen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2. Selskabet har derfor ikke været berettiget til opkræve en forhøjet selvrisiko på 4.000 kr.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at selskabet ikke har fremlagt notat fra telefonsamtalen i forbindelse med indtegningen, ligesom der ikke er fremlagt oplysninger om, at klageren efterfølgende har bekræftet telefonsamtalens indhold.

Selskabet har fremlagt et screenshot af sagsbehandlingssystemet, hvor der er noteret 1 skade de seneste 3 år. Nævnet finder ikke, at dette kan føre til andet resultat.

Opsigelse

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 20.3, at "både du og vi kan opsige forsikringen med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske skriftligt og senest 1 måned efter, at vi har erstattet eller afvist skaden".

Selskabet har opsagt klagerens indboforsikring den 4/8 2021 på baggrund af en anden anmeldt skade den 3/8 2021 på klagerens indboforsikring.

Idet opsigelsen er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, kan nævnet ikke kritisere opsigelsen.

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

Ulykkesforsikring

Klageren har anført, at hun er utilfreds med selskabets opkrævning af præmie for ulykkesforsikringen. Hun har anført, at hun opsagde forsikringen i august 2020, hvorefter hun modtog nye regninger fra selskabet. Efter korrespondance med selskabet har hun fået tilbagebetalt 480 kr. for perioden september 2020 til marts 2021.

Ankenævnet for Forsikring

30.

95708

Selskabet har anført, at de mulige misforståelser blev løst ved selskabets ristorning af præmie den 19/1 2021 samt sletning af forsikringen og den nye opkrævning. Klageren har betalt for ulykkesforsikringen i den periode, hvor selskabet har været i risiko. Selskabet har anført, at klageren har modtaget præmie retur for den resterende periode fra den 1/9 2020 til den 1/3 2021.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere selskabets opkrævning af præmie frem til den 1/9 2020, hvor forsikringen blev opsagt.

Nævnet har navnlig lagt vægt på, at selskabet ville være blevet forpligtet til at udbetale ydelser i henhold til forsikringen, såfremt der var indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har således været i risiko for at skulle yde forsikringsdækning fra til den 1/9 2020.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal i overensstemmelse med det ovenfor anførte anerkende, at det alene er berettiget til at afskrive med 15 % på klagerens MacBook Pro og adapteren. Selskabet har videre ikke bevist, at klageren, uagtsomt har afgivet urigtige oplysninger om sin tidligere skadehistorik i forbindelse med tegningen af forsikringen, jf. forsikringsaftalelovens § 6, stk. 2. Selskabet har derfor ikke været berettiget til opkræve en forhøjet selvrisiko på

4.000 kr. Selskabet skal derfor genoptage sagsbehandlingen og udbetale erstatning til klageren i overensstemmelse med ovenstående.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

31.

95708

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings