

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 95952:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 18/10 2020 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Jeg vil godt klage over mit forsikringsselskab afgørelse ved indbrud i min lejlighed d. 20/02/20. Jeg har haft klager i forsikringsselskab egen klageafdeling, men det hjalp ikke rigtig så nu skriver jeg til jer.

Forsikringsselskabets klageafdeling skriver der er stjålet mange ting fra min lejlighed og at tyvene skulle have gået mange gange og dette er usandsynligt. Men som oplyst til politi og forsikringsselskab taksator ... så har min lejlighed stået åben det meste af en dag da politi ikke vil køre ud selv om de have fået en anmeldelse om indbrud og da jeg var på vej hjem fra ferie kun jeg ikke Lukke lejligheden af selv. Så ifølge oplysninger fra hjemmepølsen har der været flere fra boligkvarter inde i min lejlighed den dag.

[Taksator] fra forsikringsselskab har også været rundt i boligblokken og prøve og finde ud af hvem der har været i min lejlighed men dette har jeg ikke hørt mere om.

Ligesom politiet vil mene at det kun være de samme tyve der har været i min lejlighed igen det ca. 2 år siden jeg have mit første indbrud hvor stort set alle det samme genstande blev stjålet

Forsikringsselskab skriver også, at det mig der skal sandsynliggøre mine krav. Hvilket jeg mener jeg har gjort hvis i går ind i min sag vil i kun læse og set billeder af mine ting samt kvitteringer kontoudskrifter og billeder af original emballage men efter som 2 af mine pengekasser også blev stjålet med kvitteringer kan jeg ikke vedlægge på alt jeg har mindste men så har her jeg sendt billeder

Ankenævnet for Forsikring

2.

95952

af kontant hævnninger som jo beviser jeg har købt mine ting da jeg har haft kun få bedre priser i butikkerne end hvad forsikringsselskab selv har kunne giver mig efter sidste indbrud

Kontanter

Nr. 1

Nr. 2

Jeg har bevist jeg har en opsparing jeg har haft de sidste 15-20 år og som jeg fortalte [taksator] have jeg sparet op til [barns] konfirmation men fik ikke brug for den alligevel da jeg have andre penge og det da klart jeg ikke har taget billeder af opsparingen en uge inden jeg har indbrud. Og jeg har bevist jeg har hævet kontanter til indkøb af andre ting ca. et år inden dette billede er taget.

De fastholder afvisning af hele beløb da de mener pengene kun være brugt på [barns] konfirmation. I kan kontakt ... som vil kunne bekræfte at det ... der selv har afholdt festen og ikke vil ha økonomisk hjælp til dette.

Og dette er grunden til jeg ikke har brugt min opsparing til [barns] konfirmation.

Nr. 9

Nr. 10

iPads har jeg sendt billeder af kontant hævnninger som bevis for mit køb, jeg kan ikke huske om det købt i [butik 1] [by 1] eller [butik] [by 2], [by 3] eller [storcenter] da jeg kommer meget de steder. Men jeg har bevist min kontant hævnning og det helt normal ting ens børn har.

Nr. 13

Nr. 14

Samsung tv'er har jeg sendt billeder af kontant hævnninger som bevis for mit køb jeg kan ikke huske om det købt i [butik 1] [by 1] eller [butik 2] [by 2], [by 3] eller [storcenter] da jeg kommer meget de steder. Men jeg har bevist min kontant hævnninger og det helt normal ting og have i sit hjem og jeg har også sendt billede af original emballage af det ene tv.

Nr. 15

Jeg har sendt billede af både tv og ps 4 og har sendt billede af original emballage af ps 4.

Nr. 18 el løbehjul er sendt kvittering ind på det.

Nr. 21

Canon-kamera har jeg indsendt billede [barn] fik det i julegave og det klart jeg ikke har gode billeder af det men det er sendt ind. I kan se det og bevist jeg har købt det til [barn].

Nr. 31

Min gyngestol er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det bevist med politiets billeder det er væk fra min lejlighed. Jeg har også bevist med billede af kontant hævnninger jeg har haft købt dem.

Nr. 32

Ankenævnet for Forsikring

3.

95952

Mine lammeskind er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det bevist med politiets billeder det er væk fra min lejlighed. Jeg har også bevist med billede af kontant hævninger jeg har haft købt dem.

Nr. 33

Mit vikingeskib er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det bevist med politiets billeder. Det er væk fra min lejlighed, jeg har også bevist med billede af kontant hævninger jeg har haft købt dem. Jeg har også i sendt billede af original emballage.

Nr. 34

Moccamaster er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det bevist med politiets billeder det er væk fra min lejlighed jeg har også bevist med billede af kontant hævninger jeg har haft købt dem. Jeg har også i indsendt billede af original emballage.

Nr. 35

Mine hylder er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det er bevist med politiets billeder det er væk fra min lejlighed jeg har også bevist med billede af kontant hævninger jeg har haft købt dem.

Jeg har også indsendt kvitteringer billeder

Nr. 37

Nr. 38

Mine hylder er bevis med billede jeg har haft i min lejlighed og det bevist med politiets billeder det er væk fra min lejlighed, jeg har også bevist med billede af kontant hævninger jeg har haft købt dem. Jeg har i sendt billeder og kvitteringer

Nr. 61

Nr. 63

Mine Royal Copenhagen krukker mangler i og erstatte 3 selv om jeg har indsendt billeder og original emballage.

Nr. 65 min bonbonniere

Er der indsendt kvittering på

Nr. 75

Nr. 76

Nr. 78

Nr. 79

Nr. 80

Mit Royal Copenhagen spisestel jeg har bevis med billeder og kvitteringer og indsendt billeder af original emballage, at jeg har haft meget mere end hvad du skriver jeg har haft og du kun har erstatte en lille del af det arv fra [familiemedlem] dette er ikke købt men arv fra min afdøde [familiemedlem] og kan ik give kvitteringer for det da det er meget gammelt og han altid har haft dette. Jeg have ingen kontakt til [familiemedlem] men arvede alligevel.

Guld kæde 14 k 60 cm

Guld armbånd 14k. 20 cm ca

Guld ring. 14 k 35 g

Samt mine dyner og hovedpuder som jeg også har indsendt beskrivelse af og billeder som aftalt med ...

Min skænk der er beskadiget under indbrud samt [barns] skrivebordet der er kommet store hakker og ridser i både skænk og skrivebord der er sendt billeder og foto af kvitteringer flere gange

Fotos af kasser original emballage er for at bevise mit krav på de forskellige ting som [taksator] sagde var lige så godt som kvittering og jeg har sendt konto udskrifter af kontant hævn timer som der er blevet efterspurgt.

...

Skal siges forsikringsselskab har efterfølgende delvist erstatte enkelte tingene men jeg kan ikke finde overblik i dette.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at jeg får hjælp til og få erstatte mine ting som har været en helt livs opsparing og køb af ting til mit hjem.

Og få svar på hvorfor jeg er blevet opsagt fra min indboforsikring, da jeg nu ikke kan tegne nogen ny indbo forsikring nogen steder."

Selskabet har i brev af 10/11 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen handler om, at klager ikke er tilfreds med vores erstatningsopgørelse.

Klager har haft indbrud i sin lejlighed, hvor der er stjålet en stor mængde genstande. Han har i den forbindelse rettet et krav på 315.897,88 kr. for de stjålne genstande.

Vi har anerkendt, at der er sket et indbrud i lejligheden, og vi har i den forbindelse skønsmæssigt erstattet 160.971,60 kroner, da klager ikke har behørig dokumentation for det høje krav.

Her følger fakta om den tegnede forsikring

Klager har tegnet en indboforsikring hos os for adressen, hvor indbruddet skete.

Polisen indeholder dækning for indbo, udvidet elektronik, cykler og cykeldele, ansvar og retshjælp.

Der gælder en førsterisikosum på designermøbler og lamper på 54.000 kr. Det samme gør sig gældende for guld, sølv og smykker, ligesom klager har oplyst, at den dyreste indbogenstand har en værdi af 54.000 kr. Øvrigt indbo har en ubegrænset sum (bilag 1 – de oplyste summer er indeksreguleret for 2020).

Det er vilkårene 6676-1, der gælder for klagers indboforsikring (bilag 2).

Den gældende selvrisiko er 2.003 kr. (indeksreguleret 2020) for det anmeldte krav.

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmeldte telefonisk den 21. februar 2020, at der havde været indbrud i klagers lejlighed, mens de havde været i [feriepark]. Klager havde ikke overblik over de stjålne genstande, hvorfor det aftales, at klager skulle indsende en liste med dokumentation for kravene.

Den 3. marts 2020 modtager vi en liste med et krav for i alt 315.897,88 kr. Der vedlægges som dokumentation nogle billeder, meget få kvitteringer og nogle tidligere hævninger fra opgørelsessystemet Scalepoint, hvor klager 1,5 år tidligere havde modtaget en erstatning på knap 150.000 kr. i forbindelse med et indbrud, der var foregået på nøjagtig samme måde.

På baggrund af den tidligere skade med samme motiv, det høje krav, den manglende dokumentation og det efter vores mening usædvanlige kostervalg valgte vi at undersøge sagen nærmere.

Vores skadeinspektør besigtigede derfor skadestedet sammen med klager og de drøftede kravene nærmere. Vi modtog ligeledes efter besøget nogle flere billeder fra klager.

Vi anerkender begivenheden, og vi sender den 13. juni 2020 afgørelsen til klager med en nærmere redegørelse for erstatningens størrelse (bilag 3).

Herefter følger en længere korrespondance med klager, hvor vi modtager de samme billeder flere gange, billede for billede uden nogen angivelse om, hvad de skulle dokumentere, ligesom værdien af hævningerne fra Scalepoint erstatningen fra den tidligere skade drøftes (bilag 4 af 1. juli 2020 og bilag 5 af 25. august 2020).

Klager og skadeafdelingen når ikke til enighed i sagen, hvorfor klager sender en klage til vores kundeklageansvarlige, som sender en redegørelse vedrørende de enkelte krav. Afgørelsen af 9. oktober 2020 vedlægges som bilag 6. Den seneste opgørelse i sagen vedlægges som bilag 7.

Her får I en nærmere redegørelse for vores afgørelse

Indledningsvist skal det bemærkes, at vi har anerkendt, at begivenheden har fundet sted i sagen, hvorfor dette ikke behandles nærmere.

Det er således alene erstatningsopgørelsen, herunder om hvorvidt klager er berettiget til yderligere erstatning, der er sagens genstand.

Vi mener i den forbindelse ikke, at klager er berettiget til yderligere erstatning i sagen grundet klagers manglende dokumentation for kravene.

Vi har i den forbindelse lagt til grund, at det følger af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre sit krav og rigtigheden heraf. Det fremgår både af forsikringsaftalelovens § 22 og vilkårenes pkt. 11, ligesom det er fastslået i praksis.

Forsikringsaftalelovens § 22

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre'

Vilkårenes punkt 11. Hvad skal du dokumentere?

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb.'

Det er på den baggrund klager, der skal kunne sandsynliggøre omfanget, værdien, ægtheden og ejerskabet af genstandene. Hvis klager ikke kan det, kan vi afvise kravet helt eller skønsmæssigt erstatte genstandene.

Vi har i den forbindelse lagt vægt på, at vi stort set ikke har modtaget nogen kvitteringer i sagen, selvom genstandene skulle være købt indenfor det sidste 1,5 år op til dette indbrud. Vi mener, at det skærper klagers bevisbyrde, at der er tale om nye genstande, som stadig er omfattet af garantien.

Klager oplyser ligeledes, at langt de fleste genstande er købt kontant, hvorfor der ikke er nogen pengestrøm at følge.

Klager oplyser, at indbrudstyvene skulle have stjålet kvitteringerne ved indbruddet, hvilket er uheldigt, hvis det er tilfældet, men det ændrer dog ikke på, at det klager, der skal dokumentere sit krav nærmere.

Vi har opfordret klager til at kontakte de butikker, hvor han har købt genstandene kontant for at høre, om de havde genparterne liggende. Klager oplyser dog, at han ikke kan huske, hvor han specifikt har købt genstandene, da han har handlet flere forskellige steder.

Vi har desuden modtaget nogle uddrag fra nogle hævninger fra skadesystemet Scalepoint. Det fremgår ikke af uddragene, hvad der konkret er købt, eller hvad de konkrete hævninger nærmere er brugt til, hvorfor det er svært at sammenholde disse uddrag med de enkelte krav.

Klager har også sendt en del billeder ind til os ad flere omgange, hvor klager for de flestes vedkommende ikke har nævnt, hvilke krav de enkelte billeder skulle være med til at sandsynliggøre.

Vi mener, at billederne er med til at sandsynliggøre, at klager har haft en del af de genstande, som han har rettet krav for, men vi mener ikke, at det er muligt ud fra billederne at fastlægge det fulde omfang, værdien og ejerskabet, ligesom det heller ikke er muligt ud fra billeder at se, hvor genstandene stammer fra, herunder om de har en lovlig oprindelse.

Vi har ligeledes modtaget nogle billeder af kasserne til eksempelvis porcelænet, tv'et, vikingeskibsmodellen med videre, hvilket vi også har taget højde for i erstatningsopgørelsen, da det har været med til at løfte klagers bevisbyrde for besiddelsen af disse genstande.

Vi har på baggrund af den modtagne dokumentation derfor også erstattet klager ca. 160.000 kr. ud fra en skønsmæssig vurdering af kravene for så vidt angår de fleste krav grundet den manglende dokumentation i sagen.

Der skal også i erstatningen på ca. 160.000 kr. tages højde for, at genkøbsrabatterne i Scalepoint er indregnet, hvorfor der reelt er tale om en højere erstatning, og klager har mulighed for at genkøbe genstandene billigere over Scalepoint systemet.

Vi har ved vurderingen af erstatningens størrelse tillige lagt vægt på, at der er tale om et meget højt samlet krav, hvilket skærper dokumentationskravet. Det følger af praksis, at jo større krav man har, jo større krav kan man også stille til, at man kan dokumentere kravet.

Vi gør opmærksom på, at det alene er nogle få krav, der er helt afvist i sagen ud fra dette princip.

Det gør sig eksempelvis gældende for kravet for nogle smykker af guld, hvor klager har et krav på 45.000 kr. uden nogen form for dokumentation.

Erstatningsopgørelsen

Vi mener på den ovennævnte baggrund, at vores erstatningsopgørelse i bilag 7 er i overensstemmelse med vilkår og praksis for forsikringen.

Klager har i forbindelse med klagen til jer fremsendt den samme klage, som han sendte til vores kundeklageansvarlige.

Vi vil derfor ikke gennemgå de enkelte genstande punkt for punkt, og i stedet henvise jer til vores kundeklageansvarliges afgørelse af 9. oktober 2020, hvor der redegøres nærmere for vores afgørelse for så vidt angår de enkelte krav, herunder de få krav vi helt har afvist på det foreliggende grundlag. Her vil I også kunne se, at vi har dækket flere af de krav, som klager stadig nævner i klagen til jer.

Vi skal beklage, at klager mener, at vores besvarelse i den forbindelse er uoverskuelig, men vi har svært ved at se, hvordan vi skulle gøre det anderledes end at nævne punktet i kravlisten og genstandens betegnelse/navn.

Vi kan se, at klager afslutningsvist i klagen til jer nævner, at vi ikke har ydet erstatning for kravet for 2 dyner og 2 puder til en samlet værdi af 4.500 kr.

Vi har i sagen efterspurgt nærmere dokumentation for kravet, som blev efteranmeldt ved skadeinspektørens besøg hos klager. Klager har alene fremsendt et billede af mærkatet for dynen og puden, hvorfor vi har spurgt nærmere ind til, hvordan det kunne lade sig gøre at tage billeder af det efter indbruddet, ligesom det undrer os, at man ikke opdagede i første omgang, at dynerne og puderne manglede.

Klager har i den forbindelse oplyst, at billedernes datering skyldes, at han havde flere af de samme slags dyner og puder, hvorfor han tog billeder af dem, der var tilbage. Han har fortsat ikke fremsendt kvitteringer eller anden form for sandsynliggørelse af kravet.

Klager har heller besvaret forespørgslen om alderen på dynerne og puderne.

Det kan ved opslag på nettet efter de pågældende mærker på puderne og dynerne ses, at værdien ikke tilnærmelsesvis andrager klagers krav, hvilket også viser, at der er behov for behørig dokumentation.

Vi vil gerne se på kravet igen, når klager fremsender nærmere dokumentation og sandsynliggørelse af kravet.

I har afsagt kendelse i lignende sager

I kendelsen AK 91.200 havde klageren et krav på næsten 200.000 kr., hvor selskabet alene havde dækket godt 27.000 kr. Her fandt I (på nær selskabets skønsmæssige vurdering af en halskæde), at klager ikke havde dokumenteret sit krav, da han ikke havde fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for købene eller besiddelsen af genstandene.

I kendelsen 87.503 fastslog I, at selskabet var berettiget til at stille større beviskrav for genstande af høj værdi, og at selskabet var berettiget til at yde en delvis erstatning i mangel af dokumentation.

I kendelsen AK 85.232 klagede kunden over, at selskabet afviste at yde forsikringsdækning for et anmeldt tyveri, hvor klager fik stjålet værktøj. Klager anmeldte et krav til selskabet på ca. 200.000 kr. Selskabet anerkendte skaden som dækningsberettigende og ydede forsikringsdækning for godt 27.000 kr. Selskabet henviste i deres afgørelse til, at klager ikke fremlagde dokumentation for kravets størrelse, og at en del af det anmeldte værktøj havde karakter af professionelt værktøj og derfor var undtaget dækning. I gav selskabet medhold heri.

I kendelsen 94.353 udtaler I jer blandt andet om et større pengekrav, herunder at det kan være svært at bevise kontanters tilstedeværelse, og at et stort kontantbeløb var til stede ved det pågældende indbrud. I har blandt andet lagt vægt på, der ikke var nogen umiddelbar årsag til, at man ikke havde pengene indsat i banken. I henviser til kendelserne i sag 93.066 og sag 73.473. I fandt derfor ikke, at klageren havde dokumenteret at være i besiddelse af et kontantbeløb på 30.000 kr. på tidspunktet for indbruddet.

Opsigelsen af indboforsikringen

Vi har i forbindelse med denne sag opsagt klagers indboforsikring.

Indboforsikringen er opsagt ved brev af 15. juni 2020 med et 14 dages varsel, hvorfor den blev opsagt pr. den 29. juni 2020. Vi henviser til opsigelsesbrevet, som er vedlagt som bilag 8.

Brevet omkring opsigelsen er sendt til klager både på mail og via e-Boks.

Hjemlen til opsigelsen findes i vilkårenes punkt. 7 b, hvor der fremgår følgende:

'Fra den dag, Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel'

Vi mener, at vi har overholdt de gældende frister i vilkårspunktet.

Grundlaget for opsigelsen skal ses i, at der ikke er sammenhæng mellem præmien og den risiko, som vi har, hvor klager har haft to store indbrud inden for kort tid. Opsigelsen skal også ses i lyset af, at vi ikke mener, at vi for fremtiden kan leve op til klagers forventninger om erstatning i sagerne, hvilket klagen i denne sag understøtter.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund mener vi, at vi ud fra den sparsomme modtagne dokumentation i sagen har lavet en korrekt afgørelse/erstatningsopgørelse i henhold til gældende vilkår og praksis.

Vi mener ikke, at klager på det foreliggende grundlag er berettiget til yderligere erstatning.

Klager er velkommen til at vende tilbage til os med yderligere dokumentation for sine krav, så ser vi gerne på sagen igen. Vi mener ligeledes, at vi har været berettiget til at opsiges klagers indboforsikring."

Klageren har i kommentar af 18/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Som svar på top Danmarks brev mener jeg at der er indsendt billeder af alt det, der ikke er kvitteringer af og de genstande der ikke er billeder af, er der indsendt billeder af original emballage som bevis for at genstandene jeg har købt har jeg også indsendt billeder af kontant hævnings på ca. 50.000 kr. og det skal siges at top Danmarks skadebehandler [taksator] var nede i mit kælder-rum og lave et tjek og sagde at alle mit original emballage var lige så godt som kvitteringer og jeg kun indsende dette som bevis også jeg har også indsendt billeder af kontant hævnings som top Danmark selv har bedt om jeg kun fremlægge.

Grunden til kvitteringer mangler på flere af genstandene er at jeg fik stjålet 2 pengekasser hvor min opsparing lå sammen med kvitteringer og mine arve smykker fra [familiemedlem] som heller ik er erstatte jeg har ikke kun indsende noget på smykker da jeg ikke har haft kontakt med ham i mange år og det var først den sidste måned vi have kontakt og han gav sine ting ud.

Jeg have billede af min kontant opsparing da den blev talt op i vinters men dette erkender top Danmark heller ikke.

Der er mange genstande der ikke er blevet erstatte og nogen til noget helt andet så som man har erstatte ps 4 spil men de vil ikke erstatte ps4 spil konsol samt der var komme skader på flere ting som de heller ikke har erkendt samt fjernsyn som de lave om til 2 andre modeller og iPads som er helt normalt og have som heller ikke blev erkendt samt dyne puder osv. og selv om top Danmark mener det er mange ting der er blevet taget har jeg også oplyst at jeg har fået af vide der er blevet set flere beboer fra boligkvarterer inde i min lejlighed og uden for den da politiet ikke vil køre ud til min lejlighed selv om de have fået anmeldelse fra min nabo om at der har været indbrud i min lejlighed og da jeg først kom hjem senere på dagen fra ferie heldigvis kunne jeg så selv anmelde det igen før de vil komme ud [taksator] fra top Danmark har været rund ved flere af beboerne men dette har jeg ikke hørt mere til.

På baggrund af jeg har haft indbrud som jeg har forsikret mig imod har de valgt og opsiges min forsikring pga. jeg har haft indbrud, og nu kan jeg ikke få indboforsikring nogen andre steder, fordi jeg er blevet opsagt på denne baggrund

Ankenævnet for Forsikring

10.

95952

Jeg har fundet hende jeg har købt kamera af og indsendt oplysninger til top Danmark men har intet hørt."

Selskabet har i brev af 4/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at bemærkningerne indeholder nye oplysninger til sagen, der kan medføre en ændret afgørelse af erstatningens størrelse.

Vi gør opmærksom på, at vi har erstattet flere af de konkrete genstande, som klager nævner herunder begge tv, playstationen og kameraet, hvilket fremgår af vores afgørelse af 9. oktober 2020 (bilag 6). De fremsendte kontaktoplysninger til sælgeren af kameraet består til information af et screenshot af en Facebook profil uden nærmere kontaktoplysninger.

Kravet for kontanterne er delvist erstattet, og erstatningens størrelse er nærmere begrundet i vores afgørelse af 13. juni 2020 (bilag 3) og 9. oktober 2020 (bilag 6).

Kravet for de to iPads og dynerne/puderne er afvist på det foreliggende grundlag, og afvisningerne for disse krav er nærmere begrundet i afgørelserne af 13. juni 2020 (bilag 3) og 9. oktober 2020 (bilag 6) samt for dynerne/pudernes vedkommende i vores 1. høringsvar til jer. Klager er velkommen til at vende tilbage til os med yderligere dokumentation for kravene.

Vi har ikke yderligere bemærkninger, og vi mener, at sagen kan behandles af Nævnet på det foreliggende grundlag.

Klageren har i kommentar af 25/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg sender for god ordens skyld billeder fra jeg kom hjem til min lejlighed efter ferie. Det de samme billeder politiet har taget. Hvor man kan se alt er væk og gennemrodet og noget er ødelagt. Samt man kan se alle de ting jeg har meldt stjålet er væk. Jeg sender også billeder af kontant hævnninger som bevis for jeg har købt de ting som jeg ik kan bevise med kvitteringer for iPads, lego, ps4, tv, lammeskind, kamera, kaffemaskine da de også blev stjålet under indbrud som lå i pengeskasser samt billede af der hvor jeg sieder med opsparring i penge kasser og billeder af original emballage fra mine ting så i kan se at jeg har haft købt de ting der er meldt stjålet og lego, ps 4, og lammeskind osv. som top Danmark har lave om til en anden erstatning end hvad det enligt var. Sender også billeder af dyner hovedpuder som top Danmark have bedt og da det også blev stjålet. Skal gøre opmærksom på at nogle af kvitteringer er stemplet med top Danmark det fordi at jeg have indbrud er pr for inden det her indbrud. Men kvitteringer viser hvad jeg har gennem købt og til hvilken priser da jeg har gennemkøbt alt det jeg fik stjålet sidst."

Selskabet har i brev af 8/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vi mener ikke, at bemærkningerne og billederne medfører, at klager er berettiget til en større erstatning i sagen.

Vi bemærker, at vi har anerkendt begivenheden, og vi har i den forbindelse skønsmæssigt erstattet 160.971,60 kroner.

Vi har ikke erstattet klagers fulde krav, da klager ikke har behørig dokumentation for det store krav i sagen. Vi har ad flere omgange modtaget de fremsendte billeder tidligere, hvorfor vi også

har taget udgangspunkt i dem ved vores vurdering af erstatningens størrelse kombineret med sagens øvrige detaljer.

Billeder kan dog ikke stå alene, og klager har derudover minimal dokumentation for sine krav, herunder har klager stort set ingen kvitteringer, selvom han ifølge sine egne oplysninger har købt genstandene inden for de sidste 2 år. Man kan ikke vurdere alder, værdi, ejerskab og om genstanden har en lovlig oprindelse ud fra billeder.

Billeder af nogle hævnings af beløb fra Scalepoint viser og beviser ikke, hvad man har købt for de pågældende beløb eller om beløbet for den sags skyld i det hele taget er forbrugt eller blot er overført til ens konto.

Det havde været ønskeligt, hvis klager udspecificerede, hvad det er for nogle genstande, som klager specifikt ikke er tilfreds med erstatningen af. Vi har til information erstattet stort set alle de genstande, som klager har rettet krav for, og som klager endnu engang fremsender billeder af (Royal Copenhagen stel, Kaj Bojesen aber, TV etc.). I flere tilfælde er erstatningen udregnet efter et skøn, hvilket efter vores mening er helt i overensstemmelse med vilkårene og praksis, når man ikke har anden dokumentation for kravet end nogle billeder.

Grundlaget for at vi ikke kan erstatte de fulde krav for kontanterne har vi tidligere redegjort for i afgørelserne til klager og i vores høringsvar til jer.

Grundlaget for den skønsmæssige erstatning for playstationen skal ses i lyset af, at klager oplyser, at han har købt den på havnen af en mand, som han ikke kender og ikke har kontaktoplysninger på. Der foreligger ikke nogen overdragelseserklæring eller nogen pengestrøm at følge, da den skulle være købt kontant. Man ved af samme grund ikke, hvor gammel den var. I den forbindelse mener vi ikke, at det er nok dokumentation, at man kan fremvise en kasse, som kan stamme andre steder fra. Da vi kan se, at klagers [barn] har haft en playstation, har vi alligevel valgt at skønsmæssigt erstatte en playstation, hvor der er taget højde for alder, model, slitage osv.

Kravet for Lego teknik var ikke en del af klagesagen med vores kundeklageansvarlige, ligesom klager heller ikke nævner det i klagen til jer over vores afgørelse. Det har således ikke været gennemgået. Klager har et krav på 3.000 kr. baseret på et billede af en Lego æske. Klager oplyser, at Legoet er købt et år før indbruddet, men han har ikke nogen kvittering eller erindring om, hvilket sted det er købt. Henset til genstandens alder og værdi mener vi ikke, at et billede af en æske, der kunne stamme mange steder fra, er nok til at honorere klagers krav, hvorfor kravet afvises grundet manglende dokumentation jf. vilkårenes pkt. 11.

Grundlaget for afvisningen for dyner og puder skal ses i lyset af, at der er tale om et efteranmeldelseskrav på klagers ellers udførlige kravliste. Dyner og puder er efter vores mening noget af det første, som man ville opdage manglede. De billeder, som vi har modtaget som dokumentation, er taget efter indbruddet. Der foreligger ikke nogen kvitteringer for købet, og klager er ikke kommet med nogle detaljer om dem, herunder alder. Man kan se, at klagers angivelse af prisen ikke stemmer overens med dyner og pudernes sædvanlig handelsværdi. Det skal ligeledes nævnes, at dyner og puder ikke er de mest tyvetækkelige genstande.

Vi mener derfor, at vi har ret til at stille krav om behørig dokumentation for kravene, hvilket vi ikke har modtaget.

Dette gælder også for så vidt angår øvrige krav, som ikke er nævnt ovenfor (kravene for Ipads og kaffemaskinen, som er afvist - og kravene for lammeskindet, tv'erne og kameraet, som er erstatet skønsmæssigt). Vi henviser i det hele til vores tidligere høringssvar i sagen.

Klager er velkommen til at vende tilbage til os med dokumentation i sagen, så ser vi gerne på sagen igen, men på det foreliggende grundlag mener vi ikke, at der er grundlag for at yde en større erstatning til klager

Vi mener, at sagen kan behandles af Nævnet på det forhåndenværende grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets afgørelse af 13/6 2020 fremgår bl.a.:

"Vi har noteret os, at tyvene har medtaget dine købskvitteringer. Vi har også noteret os at mange af de stjålne effekter er under 2 år gamle og derfor er der stadig reklamationsret på tingene og så må det forventes at effekterne kan dokumenteres. Vi kan også oplyse at jo større et krav er og/eller jo nyere et krav er, jo større forventning er der til dokumentationen.

Sagens omstændigheder

Du har anmeldt at der den 20.2.2020 er sket tyveri fra din lejlighed mens du var i [feriepark] og vi anerkender selve begivenheden.

Vi er blevet opmærksom på, at du havde lagt op på Facebook at du var i [feriepark], på trods af, at du den 13.10.2018 var udsat for tyveri mens du var i [samme feriepark]. I den sag betalte vi en erstatning på 114.516 kr.

Du oplyste først til skadeinspektøren, at du ved tidligere indbrud havde lagt op på Facebook at du var i [feriepark] og mente, at det nok havde haft betydning at nogen vidste du var væk. Derfor lagde du ikke sådanne oplysninger ud på Facebook mere, hvilket har vist sig ikke at være korrekt da du også denne gang har lagt det op på Facebook. Da du forholdes dette, ændrede du forklaring og mente ikke at det det kunne have haft nogen betydning

Det indsendte krav, omfatter over 80 forskellige genstande, herunder en del møbler (sofaborde, stole, en del Royal Copenhagen porcelæn, tv, PH-lamper, 14 Kaj Bojesen figurer, kaffemaskine, elektronik, segway mv.

Tyven har derfor måtte gå mange gange for at medtage alle effekterne.

Gennemgang af kravet

Pkt. 1 kontanter - krav 52.000 kr.

Der foreligger ingen dokumentation, hvorfor vi har skønnet en erstatning 2.500 kr. Vi gør opmærksom på, at der er max. dækning for kontanter og det er incl. møntsamlinger.

Pkt. 2+3+4 Guld kæde, ring og armbånd krav 45.000 kr.

Købene er fortaget for under 1 år siden og det må forventes, at der kan indsendes dokumentation herfor. På det foreliggende grundlag kan vi ikke betale erstatning.

Pkt. 5+6+7 PH kogle og 2 bordlamper - krav ca. 75.000 kr.

Din police har en max. dækning på 54.000 kr. for designmøbler og lamper og derfor er erstatningen 54.000 kr.

Pkt. 9+10 - 2 lpads - krav 8.390 kr.

Der er ikke modtaget købskvitteringer på trods af at de er under 1 år gamle og på det grundlag betaler vi ikke erstatning.

Pkt. 13 Samsung fjernsyn - krav 10.999 kr.

Fjernsynet er under 1 år gammel og der er udelukkende modtaget et foto hvor et fjernsyn ses. På det grundlag betaler vi ikke erstatning.

Pkt. 14 Fjernsyn - krav 6.999 kr.

Til dokumentation er der udelukkende modtaget et foto der viser af siden af et fjernsyn. Fjernsynet er under 1 år gammel og på det grundlag betaler vi ikke erstatning.

Pkt. 15 Playstation - krav 2.949 kr.

Den er under 1 år gammel og købt den brugt. Annoncen fandt du i på ... og du mødtes med sælger i ... på havnen. Du har ingen oplysninger om sælger og ingen dokumentation. På det grundlag kan vi ikke betale erstatning

Pkt.19 Segway - krav 3.999 kr.

Forsikringen omfatter ikke segways og alene af den grund, afvises kravet.

Pkt. 21 Lego Teknik - krav 3.000 kr.

Det er købt for under 1 år siden og der foreligger ingen kvittering. På det grundlag kan vi ikke betale erstatning.

Pkt. 22 Canon kamera - krav 4.000 kr.

Du har oplyst det er købt på Facebook og der foreligger igen dokumentation, herunder oplysninger om sælger, betalingen mv. På det grundlag betaler vi ikke erstatning.

Pkt. 24+25+26 Ure - krav ca. 3.200 kr.

Alle 3 ure er under 1 år gamle og der foreligger ingen kvitteringer. På det grundlag betales ikke erstatning.

Pkt. 29+30+31+35+26+37+38 Møbler- krav 19.197 kr.

Der er inden for det sidste år indkøbt 2 sofaborde, gyngestol, hylder+ svævehylder og bænk.

Der er ikke modtaget købskvitteringer for købene og på det grundlag kan vi ikke betale ikke erstatning.

Pkt. 33 Vikingskib - krav 3.500 kr.

Er under 1 år gammel og der foreligger ingen købskvittering, herunder oplysning om sælger mv. På det grundlag kan vi ikke betale erstatning.

Pkt. 34 Moccamaster- krav 1.664 kr.

Ved besøget stod der en magen til i dit køkken. Du oplyste, at den var taget op fra kælderen, efter tyveriet. På det grundlag kan vi ikke betale erstatning. Hvis du senere finder kvitteringen (du op-

lyste du måske havde genkøbt den via forsikringen ved sidste tyveri), så sender du den til os og vi ser på kravet igen.

Pkt. 42 til 48 + 80 Kaj Bojesen aber 2 sæt x 4 stk.

Du har dokumenteret 4 stk. i forskellige størrelser, som er genkøbt efter sidste tyveri.

Det andet 'sæt' oplyser du, at du har arvet og til dokumentation af disse, har du indsendt et foto - kun af de arvede. Vi har ikke modtaget fotos af alle 8 samlet selvom det er 2 helt ens sæt. På det grundlag erstatter vi udelukkende det ene sæt.

Pkt. 51 +52 Kaj Bojes en Elefanter

Der afventes dokumentation, henset til, at de er under 1 år gamle, før vi kan behandle kravet yderligere."

Af selskabets opfølgende afgørelse af 1/7 2020 fremgår bl.a.:

"Genkøbs rabatter

Vise dele af erstatningen svarer til nyprisen, med fradrag af vores genkøbsrabat. Når du genkøber opnår du samme rabat og derfor kan erstatningen ikke andrage mere en hvad det ville koste os at levere tingene til dig. Du har 100% købekraft, da du kan købe tingene igen med vores rabatter. Vi kan derfor ikke ændre disse erstatninger.

Manglende oplysninger på kvitteringer

Vi har udbedt os foto af hele kvitteringer, ikke blot foto af et udsnit af kvitteringer. Dette afventes før vi kan behandle disse krav, uagtet om der er anført køber eller ikke. Vi forventer ikke at der er anført cpr. nummer.

Kontanter og kontanthævninger

Vi kan ikke se, at der er dokumentation for, at kontanterne er hævet kort tid før tyveriet sker. Du har nu sendt os foto hvor du sidder ved et bord og tæller en masse mønter. Vi kan dog ikke se, hvornår fotoet præcist er optaget men vi kan se, at det optaget den 24.2. og da tyveriet er sket 20.2.2020, må vi konkludere at det indsendte foto er mindst 1 år gammel og det kan vi ikke bruge som dokumentation. Vi vil heller ikke undlade at bemærke, at du melder 52.000 kr. i kontanter for stjålet og du oplyser samtidigt at du har betalt mange af de anmeldte effekter kontant. De modtagne fotos af betalinger med kort eller hævnings, viser intet om, hvad de skal dokumentere. Det er også forventeligt at når man hæver kontanter, så hæves de ofte til et bestemt forbrug.

Moccamaster

Før vi kan behandle kravet videre, skal vi bruge købskvitteringen for den stjålne maskine og købskvitteringen for den genkøbte. Du bedes også oplyse hvilket marked den ene er købt på og navnet på sælger.

Øvrige genstande

Mange af tingene er under 1 år gamle og du har dokumenteret med genstandenes kasser. Vi er klar over, at du har oplyst at du har fået stjålet din kvitteringer, men det fritager dig ikke for at skulle dokumentere dit krav. Vi skal derfor i første omgang bede om følgende oplysninger for hver ting:

Hvor er det købt? Herunder hvilken butik/adresse.

Hvornår er det købt?

Hvordan er det købt - på nettet eller fysik i en butik.

Ankenævnet for Forsikring

15.

95952

Hvordan er det betalt?

Aber

På trods af, at det andet sæt aber udelukkende er dokumenteret med foto og din oplysning om din arv fra [familiemedlem], har vi valgt at betale dig for 4 aber mere. Erstatning fremsendes på særskilt e-mail.

Mistral Classic ødelagt

Jvfr. det tidligere brev, hvad vi afventer.

Efteranmeldte effekter

2 pengekasser med 750 kr. pr. stk. - vi har valgt at imødekomme kravet.

2 dyner a 1.000 kr. -vi skal bruge mærke, alder og købssted samt dokumentation, hvis de er under 2 år gamle.

2 hovedpuder a 1.250 kr. - vi skal bruge mærke, alder og købssted samt dokumentation, hvis de er under 2 år gamle

Skrivebord - efteranmeldt

Du har sendt os fotos af skader på et skrivebord. Jeg har talt med skadeinspektøren og han erinder ikke at du har forevist ham et skrivebord med skader, hvorfor vi alene af den grund ikke er overbevist om at skaderne på bordet er sket under indbruddet.

Din liste

Du oplyser en liste (i nyeste mail) over effekter der ikke er betalt. Det er anført i mit tidligere brev, hvorfor og hvad der afventes. Der er også flere af effekterne hvor vi har betalt en skønnet erstatning, alene fordi der mangler dokumentation."

Af selskabets afgørelse af 9/10 2020 fremgår bl.a.:

"Der er stjålet mange genstande fra lejligheden, herunder mange tilsvarende genstande, som blev stjålet ved det tidligere indbrud fra under 2 år siden. Der er stjålet både tyvetækkelige genstande fra lejligheden såvel som ikke tyvetækkelige genstande, som normalt ikke stjæles i forbindelse med indbrud. Tyvene har brugt meget lang tid i lejligheden, da hylder mv. er taget ned fra væggene. Der er heller ikke tvivl om, at tyvene har måtte gå mange gange frem og tilbage fra lejligheden, henset til den store mængde tyvegods.

Indbruddet skete i lighed med det tidligere indbrud, mens I var i [feriested i Danmark].

Vi bemærker indledningsvist, at det er dig som forsikringstager, der skal sandsynliggøre dine krav.

Det fremgår både af dine vilkår pkt. 11 og forsikringsaftalelovens § 22 stk. 1, som jeg har indsat nedenfor til din orientering.

11 Dokumentation

...

FAL § 22 stk. 1.

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fast-

sættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'

Jo større krav man har, jo større krav kan man også stille til dokumentation. Et princip der er fastslået flere gange i praksis.

Du har fremsendt en del billeder af nogle af de genstande, som du har rettet krav for, og du har fremsendt nogle hævninger fra Scalepoint, som du har foretaget efter vi erstattede det tidligere indbrud.

Det fremgår ikke på de fleste af hævningerne, hvad hævningerne konkret er brugt til. Du har kun fremsendt nogle få fakturaer, da du oplyser, at tyvene har stjålet dine kvitteringer. Det er dog også fremsendt kvitteringer for køb af genstande forud for det tidligere indbrud fra blandt andet [butik].

På baggrund af den sparsomme dokumentation har vores skadeafdeling forsøgt at sammenholde dine krav med den dokumentation, der foreligger i sagen.

Du har på den baggrund fået erstattet næsten 150.000 kr. Opgørelsen vedlægges til din orientering, da jeg kan se, at du klager over forhold, som vi allerede har erstattet. Jeg vil nedenfor gennemgå dine krav, som du stadig ikke er tilfreds med punkt for punkt.

Pkt. 1 - kontanter

Du har et krav på 52.000 kr.

Vi har skønsmæssigt erstattet 2.000 kr. for kontanter og 5.000 kr. for mønter. Du oplyser, at der er tale om en opsparing til [barns] konfirmation, som du har lavet gennem de sidste 15-20 år. Du oplyser, at du ikke fik brug for pengene, da du havde penge fra anden side.

Der er tale om et meget højt krav, som alene er forsøgt understøttet af et billede, hvor man kan se, at du sidder med nogle sedler og en masse mønter. Billedet er taget den 24. februar, hvilket må betyde, at det er et år gammelt, da indbruddet anmeldes den 20. februar, og det er derfor taget inden konfirmationen, som man må formode fandt sted i foråret.

Vi mener ikke, at du har påvist, at du på indbrudstidspunktet lå inde med så stort et beløb. Beløb i den størrelsesorden står oftest i banken, og man stiller sig i en bevismæssig vanskelig situation ved at opbevare det derhjemme.

Beløbet kan lige så vel netop være brugt til konfirmationen eller til indkøb af de mange dyre genstande, som du har.

Ankenævnet for Forsikring har udtalt sig i mange lignende sager om, at man ikke er berettiget til fuld erstatning for et stort pengebeløb, medmindre man har en klar dokumentation for, at man ligger inde med beløbet, og vi kan i den forbindelse henvise til AK 86.181, AK 84.356, AK 86.670 og AK 84.107. Du kan læse kendelserne på nævnets hjemmeside.

Vi fastholder vores afgørelse på dette punkt.

Pkt. 2, 3 og 4 - Guldkæde, armbånd og guldring

Du har et krav på 45.000 kr. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for det høje krav.

Du oplyser, at der er tale om arv fra din afdøde [familiemedlem], som du ikke havde kontakt med. Du har angivet, at du har modtaget guldsmykkerne inden for det sidste år. Vi forventer, at man kan dokumentere et krav i den størrelsesorden, og vi gør opmærksom på, at der er stor forskel på værdien af smykker alt efter vægt, karat, længde mv. Vi er heller ikke klar over, hvad kravet på de 45.000 kr. nærmere begrundes i. Vi imødeser en kopi af boopgørelsen eller lignende, der sandsynliggør, at du har arvet smykkerne, og at smykkerne har den værdi, som du angiver.

På det foreliggende grundlag kan dit krav ikke imødekommes.

Pkt. 5, 6 og 7 – Designerlamper

Vi har udbetalt den fulde maksimale forsikringssum på 54.000 kr. for designmøbler- og lamper, som fremgår af din police. Du er således ikke berettiget til yderligere erstatning, da du har fået dækket, hvad du har købt og betalt præmie for.

Pkt. 9 og 19 - 2 stk. Ipads

Du har et krav på 8.390 kr. for to stk. Ipads. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for det høje krav. Der foreligger ikke nogen kvitteringer eller billeder af Ipadsene, som er købt indenfor det sidste år. Du henviser til nogle hævninger fra Scalepoint, som på ingen måde kan spores hen til køb af to Ipads.

Du kan heller ikke huske, hvilken butik du har købt dem i og henviser til nogle forskellige. Du henviser også til, at det er en normal ting, at børn har en Ipad. Det er måske rigtigt nok, men det er ingen dokumentation, ligesom vi kan vende dit argument om, at det i så fald ville være normalt, at de havde den med i [feriested i Danmark].

På det foreliggende grundlag foreligger der ikke behørig dokumentation for dit krav, hvorfor vi fastholder afvisningen.

Pkt. 13 og 14 -2 stk. tv.

Du har et krav på henholdsvis 10.999 kr. for et Samsung tv og 6.999 kr. for et andet Samsung tv. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for de høje krav. Du oplyser, at de begge er under 1 år gamle. Der er ikke fremsendt kvitteringer for købet, selvom de er købt for kort tid siden. Du ved ikke, hvor du har købt dem og henviser til flere forskellige butikker. Du har fremsendt nogle billeder af begge fjernsyn. Det er dog ikke til at vurdere mærke, alder og størrelse ud fra dem. Du har dog sendt en kasse for et 49" Samsung UHD tv. Man kan finde annoncer på et 49" Samsung UHD tv til ca. 2.999 kr. - og det virker generelt til at være en udgået model, som man ikke producerer længere.

For at imødekomme dig tilbyder vi dig skønsmæssigt 2.999 kr. for dette tv. For det andet tv foreligger der ingen dokumentation for alder, størrelse, mærket, kvalitet og vi ved ikke om det var brugt, hvorfor vi skønsmæssigt erstatter 1.000 kr. for det.

Vi overfører 3.999 kr. til dig for de to tv'er.

Pkt. 15 - Playstation 4 Pro 1 TB

Du har et krav på 3.000 kr. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for kravet.

Du oplyser, at du har købt en brugt Playstation på havnen på baggrund af en annonce på DBA. Du har ingen oplysninger på sælger eller andet, der dokumenterer handlen. Der er heller ikke nogen oplysninger i sagen, der understøtter, at der er tale om en under 2 år gammel Playstation af den model. Vi har modtaget et billede, hvor man kan ane en Playstation.

På den baggrund har vi valgt at imødekomme dig, hvorfor vi skønsmæssigt erstatter 30 % af nyprisen for en almindelig Playstation, da Playstationen lige så vel kan være 10 år som 2. En ny Playstation 4 kan købes for 2.199 kr. hvorfor vi skønsmæssigt erstatter 660 kr.

Pkt. 18 - Elektronisk løbehjul/segway

Du har et krav på 3.999 kr. Vi har afvist kravet, da det elektroniske løbehjul ikke er omfattet af din indboforsikring på grund af, at det har en for stor ydelse og hastighed, hvilket vi også tidligere har redegjort for.

Det kan du læse nærmere om i pkt. 17 G i dine vilkår, ligesom motordrevne ting er nærmere defineret i ordforklaringen bagerst i dine vilkår.

Pkt. 21 - Canon kamera

Du har et krav på 4.000 kr. for kameraet. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for det høje krav. Du har oplyst, at du har købt kameraet på facebook, men du har ingen oplysninger om sælger eller dokumentation for købet. Du har fremsendt et billede, hvor man kan ane et kamera, men det er ikke muligt, at se mærke, alder, værdi osv. Du har også fremsendt en kvittering, som vi dog kan se ikke relaterer sig til det kamera, som du retter krav for.

Vi har valgt at imødekomme dig, og vi erstatter skønsmæssigt 1.000 kr. ud fra en betragtning om, at man kan købe et brugt tilsvarende brugt kamera for den pris.

Pkt. 31 - Gyngestol

Du har et krav på 2.199 kr. for gyngestolen. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for det høje krav. Du har alene fremvist en kvittering for købet af en gyngestol inden det tidligere indbrud tilbage fra 2018. Det sandsynliggør ikke dit krav i denne sag. Vi kan dog se, at du har et billede, hvor man kan ane en gyngestol. Vi har dog ikke mulighed for at vurdere mærke og værdi af gyngestolen.

Vi erstatter på det foreliggende grundlag skønsmæssigt 1.000 kr. som man kan købe en normal gyngestol for.

Pkt. 32 - Lammeskindstæppe

Du har et krav på 1.300 kr. for tæppet. Vi har skønsmæssigt erstattet 500 kr. Du har alene fremvist en kvittering for købet af en lammeskindet inden det tidligere indbrud tilbage fra 2018. Det sandsynliggør ikke dit krav i denne sag. Vi kan dog se, at du har et billede, hvor man kan ane en

gyngestol med lammeskindet i. Vi har dog ikke mulighed for at vurdere kvalitet, mærke og værdi af lammeskindet, hvorfor vi fastholder vores skønsmæssige erstatning.

Pkt. 33 - Vikingskib

Du har et krav på 3.500 kr. Vi har afvist kravet, da vi ikke har modtaget nogen dokumentation for det høje krav. Du har dog fremsendt et billede af kassen, hvor det fremgår, at modelskibet er købt i/fra [land]. Det er ikke muligt at finde et tilsvarende modelskib på nettet, og vi ved ikke, hvor du har anskaffet dig modelskibet. Der er ingen fakturaer eller lignende, der understøtter dit krav på 3.500 kr. Vi har fundet et tilsvarende skib på [auktionsside], som er vurderet til 1.500 kr.

Vi har valgt at imødekomme dig, og vi erstatter skønsmæssigt 1.500 kr. ud fra den sparsomme dokumentation for kravet.

Pkt. 34 - Moccamaster

Du har et krav på 1.664 kr. Vi har afvist kravet, da der stod i Moccamaster i din lejlighed ved vores skadeinspektørs besøg. Du oplyser, at der er tale om en gammel Moccamaster, som du har fundet frem fra kælderen. Du har ingen dokumentation for, at du har købt en ny Moccamaster, hvorfor vi fastholder vores afvisning af kravet ud fra de foreliggende oplysninger.

Vi imødeser kvitteringen for købet af den nye Moccamaster.

Pkt. 35 og 38 - Hylder

Vi har allerede erstattet dine hylder, hvorfor vi er uforstående over, at du fortsat retter krav herfor. Vi henviser til opgørelsen, som jeg vedlægger. Der er tale om en skønsmæssig erstatning på grund af manglende dokumentation.

Hvis du mener, at du er berettiget til yderligere erstatning, bedes du fremsende dokumentation for købene, da den dokumentation som du har fremsendt ikke viser, at du har købt hylder til den værdi efter det sidste indbrud.

Pkt. 56 - Kaj Bojesen soldater

Vi erstatter yderligere to soldater uden yderligere bemærkninger. Vi overfører i alt 1.198 kr.

Pkt. 58 - Nissefar og nissemor

Vi erstatter også nissefar uden yderligere bemærkninger. Vi overfører i alt 442 kr.

Pkt. 63 - Royal CPH krukker

Vi har erstattet 2 krukker i den store størrelse, 1 krukke i mellem størrelse og 1 krukke i lille størrelse. Vi erstatter yderligere en krukke i mellem størrelse og i lille størrelse uden yderligere bemærkninger. Vi erstatter i alt 524 kr. + 419 = 943 kr.

Pkt. 65 - Bonbonniere

Vi har allerede erstattet dette punkt, hvorfor vi er uforstående overfor, at du stadig retter krav herfor.

Pkt. 80 - Royal CPH stel

Vi har erstattet meget Royal Copenhagen stel alene ud fra en sparsom billedokumentation og nogle få kvitteringer. Du har ikke dokumenteret, at du er berettiget til yderligere erstatning, hvor-

for vi fastholder den tilbudte erstatning, som vi allerede finder overstiger, hvad du reelt er berettiget til grundet manglende dokumentation. Du må kontakte butikkerne, hvor du har købt stellet og bede dem udlevere genparterne af kvitteringerne.

Ikke nummereret punkt- skader på skænk og skrivebord

Du oplyser, at der er sket skade på skænken og skrivebordet i forbindelse med indbruddet. Du har i den forbindelse fremsendt nogle billeder, hvor man kan se nogle få ridser. Vi har afvist dit krav i den forbindelse, da de små ridser ligner helt almindelige brugsspor, og der er intet, der knytter dem hændelsen. Det skal i den forbindelse nævnes, at skrivebordet står på børneværelset, hvor det ikke er usædvanligt, at der er ridser i en bordplade på et skrivebord. Man kan se, at skænken har en enkelt ridse i siden. Skænken står bag en dør, som man må formode har stået åben, mens indbrudstyvene har været i lejligheden, hvorfor det ikke er et naturligt sted, at der sker skade i forbindelse med et indbrud. På det foreliggende grundlag har du ikke sandsynliggjort, at det er skader, der relaterer sig til indbruddet, hvorfor vi ikke erstatter dem.

På den ovennævnte baggrund erstatter vi yderligere 10.742 kr., som jeg sørger for at få skadeafdelingen til at opdatere din erstatning med på Scalepoint.

Vi kan ikke imødekomme dig yderligere ud fra den nuværende dokumentation i sagen."

Af selskabets opsigelse af 15/6 2020 fremgår bl.a.:

"Vi opsiger din Indboforsikring

Efter den seneste skade og forløbet i forbindelse med sagsbehandlingen opsiger vi din Indboforsikring. Som kunde kan du selvfølgelig altid opsige en forsikring. Det kan vi som selskab også gøre, men kun på forsikringens årsdag eller i forbindelse med en skade. Det er den opsigelsesmulighed vi nu benytter. Nedenfor kan du se, præcis hvor i vilkårene, opsigelsesbestemmelserne står.

Vi opsiger din Indboforsikring

- Forsikringsnr. ...
- Forsikringen ophører den 29. juni 2020
- I overensstemmelse med forsikringens vilkår nr. 6676-1 punkt 7B."

Nævnet har fået forelagt et foto af klageren, der sidder ved et bord med nogle sedler og en større mængde mønter, et foto af original emballage på en Playstation 4 Pro og LEGO Teknik, foto af et af klagerens børn, der spiller playstation, foto af originalemballage på et 49" Samsung UHD tv, foto af købskvittering på en gyngestol fra 20/5 2017, foto af originalemballage på et modelskib, fotos af mærkater fra puder og dyner, fotos af en skænk og et skrivebord, Klagerens fortegnelse over stjålne genstande, Selskabets skadeopgørelse, Fotos efter indbruddet af den opbrudte hoveddør og den endevendte og delvist tømte lejlighed, fotos af en stor mængde originalemballage på forskelligt Royal Copenhagen porcelæn, fotos af originalemballage på Moccamasteren, foto af klagerens barn med et løbehjul, foto af begge klagerens børn på et børneværelse, billeder af kvitteringer fra Scalepoint på 9.406,95 kr. den 11/2 2019, 900 kr. den

Ankenævnet for Forsikring

21.

95952

18/12 2018, 10.000 kr. den 4/12 2018, 25.000 kr. den 23/11 2018, 9.406,95 kr. den 11/2 2019, fotos af kvitteringer på køb af diverse møbler den 20/5 2017.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Varighed, opsigelse og ændring...

B Opsigelse eller ændring ved skade

Fra den dag, TopDanmark har modtaget en skadesanmeldelse, og indtil 1 måned efter, at vi har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadessagen, kan både du og vi opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

...

11 Hvad skal du dokumentere?

A Kvitteringer mv.

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regning eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad du har købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb.

...

17. Dækningsskema...

B Forsikringen omfatter ikke

...

G Motordrevne ting

Følgende ting med en ydelse på højst 25 hk (18,4 kW) og en tophastighed på 15 km/t:

Køretøjer

Have- og arbejdsredskaber til udendørs brug

Motordrevet udstyr til sport eller fritidsaktiviteter."

Nævnet udtaler:

Klageren havde den 20/2 2020 indbrud i sin lejlighed. Han har rettet et krav på 315.897,88 kr. mod selskabet for stjålne genstande. Han ønsker fuld erstatning. Han har blandt andet anført, at han fik stjålet sine kvitteringer ved indbruddet, og at de fremlagte billeder af kontanthæv-

ninger beviser, at han har købt tingene. Han er utilfreds med, at selskabet har opsagt hans indboforsikring.

Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til ca. 160.000 kr. med henvisning til, at dokumentationen for de fleste af klagerens krav er mangelfuld. Selskabet har anført, at dokumentationskravene er skærpede, idet kravet samlet set er meget højt, og da mange af de anmeldte genstande er nye. Selskabet har oplyst, at klagerens fremlagte billeder af kontanthævninger er fra opgørelsessystemet Scalepoint, hvor klageren 1,5 år tidligere modtog 150.000 kr. i erstatning efter et tilsvarende indbrud. Det fremgår ikke, hvad klageren har købt for pengene. Klageren har stort set ikke fremlagt nogen kvitteringer på trods af, at mange af de stjålne genstande er købt efter det forrige indbrud og dermed er under 1,5 år gamle. Mange af genstandene er købt kontant, og klageren kan i flere tilfælde ikke huske, hvor han har købt dem. Selskabet har endelig anført, at opsigelsen af indboforsikringen er sket i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 7 b.

Krav på 52.000 kr. for stjålne kontanter (pkt. 1)

Klageren har anført, at pengene var en opsparing igennem 15-20 år til klagerens barns konfirmation. Han fik ikke brug for pengene alligevel, idet konfirmationen blev finansieret af andet familie. Han har fremlagt et billede af sin kontantopsparing, da han talte den op i vinters.

Selskabet har erstattet 2.000 kr. skønsmæssigt for kontanter og 5.000 kr. for mønter. Selskabet har anført, at klagerens dokumentation alene består af et billede fra 24/2, hvor han sidder med nogle sedler og mønter. Billedet var mindst 1 år gammelt, da klageren anmeldte indbruddet. Beløbet er af en størrelsesorden, der oftest står i banken. Klageren har stillet sig i en bevismæssig svær situation ved at opbevare pengene derhjemme. Beløbet kan lige så vel være brugt til konfirmationen eller indkøb af nogle af klagerens andre genstande til hjemmet.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at han havde en kontant sum af denne størrelsesorden i sin lejlighed på tidspunktet for indbruddet. Nævnet kan derfor ikke kritisere,

Ankenævnet for Forsikring

23.

95952

at selskabet har valgt at fastsætte erstatningen skønsmæssigt som sket. Nævnet har lagt vægt på, at klageren som dokumentation alene har fremlagt et foto, hvor han sidder med nogle sedler og mønter foran sig. Nævnet har også lagt vægt på, at fotoet var 1 år gammelt på anmeldelsestidspunktet, og at kontantbeholdningen ses at bestå hovedsageligt af mønter.

Krav på 10.999 kr. for 2 fjernsyn (pkt. 13 og 14), 4.000 kr. for kamera (pkt. 22), 2.199 kr. for gyngestol (pkt. 31), 1.300 kr. for lammeskind (pkt. 32), 3.500 kr. for modelskib (pkt. 33), 2.949 kr. for Playstation 4 (pkt. 15)

Klageren har anført, at han som dokumentation for de 2 fjernsyn har fremvist kontanthævninger. Han kan ikke huske, hvor de er købt. TV er en normal ting at have i sit hjem. Som dokumentation for kameraet har han fremlagt et foto fra, da hans barn fik det i julegave. Som dokumentation for gyngestolen har han fremlagt et billede af den i sin lejlighed, politiets fotos af lejligheden, hvor gyngestolen er væk, samt billede af kontanthævnning til købet. For lammeskindet har han fremlagt et foto af det i sin lejlighed, og et billede af kontanthævnning til købet. For modelskibet har han fremlagt et foto af vikingskibet i sin lejlighed, billede af den originale emballage, samt billede af kontanthævnning til købet. For Playstation har han fremlagt foto fra sin lejlighed og et billede af original emballage på Playstation 4.

Selskabet har udbetalt 2.999 kr. for et 49" Samsung UHD tv, idet det er en udgået model. Klageren har som dokumentation fremvist en kasse. Selskabet har udbetalt skønsmæssigt 1.000 kr. for det andet tv, idet klageren ikke kan dokumentere alder, størrelse, mærket eller kvalitet. Dette kan ikke udledes af de fremlagte fotos af fjernsyn. Selskabet har udbetalt 1.000 kr. skønsmæssigt for kameraet, idet man for dette beløb kan købe et tilsvarende brugt. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret købet. Den fremsendte kvittering relaterer sig ikke til det pågældende kamera. Klageren har købt kameraet på Facebook, men har ingen oplysninger om sælgeren. På billedet kan man alene ane et kamera, men ikke udlede mærke, alder og værdi. Selskabet har udbetalt skønsmæssigt 1.000 kr. for gyngestolen, idet klageren har fremlagt et billede, hvor man kan ane en gyngestol, hvor det ikke er muligt at vurdere mærke eller alder. Selskabet har anført, at den fremlagte købskvittering er for købet af en gyngestol

Ankenævnet for Forsikring

24.

95952

inden indbruddet i 2018. Selskabet har udbetalt 500 kr. skønsmæssigt for lammeskindet, idet klageren har fremlagt et billede, hvor man kan ane et lammeskind, hvor det er ikke muligt at vurdere kvalitet, mærke eller værdi. Selskabet har anført, at den fremlagte købskvittering er for købet af et lammeskind inden indbruddet i 2018. Selskabet har udbetalt skønsmæssigt 1.500 kr. for modelskibet, idet klageren ikke har fremlagt købskvittering – alene et billede af kassen. Selskabet har fundet et tilsvarende skib på en auktionsside til 1.500 kr. Det er ikke muligt at finde et tilsvarende modelskib på nettet. Selskabet har skønsmæssigt udbetalt 660 kr. for Playstation 4, idet klageren alene har fremlagt et foto, hvor man kan ane en playstation. Da klageren ikke kan dokumentere købet af playstationen – herunder dens alder – har selskabet skønsmæssigt erstattet 30 % af nyprisen for en almindelig, ny Playstation 4.

Efter en gennemgang finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende noget usikre bevismæssige grundlag har fastsat erstatningen skønsmæssigt for de pågældende genstande. Nævnet bemærker, at der ikke er fremlagt købskvitteringer for nogen af genstandene, og at de fremlagte billeder af kontanthævninger fra Scalepoint ikke kan henføres til købene.

Krav på 4.500 kr. for puder og dyner, krav på erstatning for skænk, skrivebord og LEGO Teknik, 1.664 kr. for Moccamaster (pkt. 34), 8.390 kr. for 2 iPads (pkt. 9 og 10) og 45.000 kr. for guldkæde, armbånd og guldring (pkt. 2, 3 og 4)

Klageren har anført, at han som dokumentation for puder og dyner har fremlagt fotos og beskrivelse. Han har anført, at der ved indbruddet kom hakker og ridser i en skænk og et skrivebord. Han har indsendt fotos og kvitteringer. Han har anført, at han for LEGO Teknik har fremlagt dokumentation i form af original emballage. Kvitteringen blev stjålet under indbruddet. Som dokumentation for Moccamasteren har han fremlagt foto af den i sin lejlighed, billede af kontanthævnning til købet og originalemballage. For 2 iPads har han fremvist billeder af kontanthævninger til sit køb. Han kan ikke huske, hvilket af 4 steder han har købt dem. For så vidt angår guldkæde, armbånd og guldring har klageren anført, at han har arvet dem fra et afdødt familiemedlem. Han kan ikke fremlægge kvitteringer, da smykkerne er meget gamle. Han har

Ankenævnet for Forsikring

25.

95952

oplyst, at guldkæden er 14 karat og 60 cm lang, guldarmbåndet er 14 karat og ca. 20 cm lang og guldringen er 14 karat og vejer 35 gram.

Selskabet har afvist at dække puder og dyner, idet klageren ikke har fremlagt kvitteringer for køb. De fremlagte fotos af mærkaterne på dynerne og puderne er taget efter indbruddet. Dynerne og puderne har ikke den værdi, klageren har angivet. Der er tale om et efterkrav, og selskabet undrer sig over, at klageren ikke opdagede med det samme, at de var stjålet. Selskabet har afvist dækning for skænk og skrivebord, idet der kun anes almindelige brugsspor på de fremlagte fotos. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at de anmeldte skader relaterer sig til indbruddet. Selskabet har afvist at dække kravet for LEGO Teknik, idet klageren ikke kan oplyse, hvor det er købt. Et billede af en æske er ikke tilstrækkelig dokumentation. Selskabet har afvist kravet for Moccamasteren, idet der stod en Moccamaster i klagerens lejlighed ved skadeinspektørens besøg. Klageren oplyste, at det var en gammel Moccamaster, og at den nye var blevet stjålet. Klageren har ikke fremlagt dokumentation for købet af den nye Moccamaster. Selskabet har afvist at dække kravet for 2 iPads, idet de er under 1 år gamle, og klageren ikke kan fremlægge fotos eller købskvitteringer. Hævningerne fra Scalepoint kan ikke umiddelbart kobles til købet af de 2 iPads. Selskabet har afvist at dække kravet for smykkerne, idet klageren ikke har fremlagt nogen dokumentation. Der er stor forskel på værdien af smykker alt efter vægt, karat og længde. Selskabet afventer kopi af boopgørelsen, der sandsynliggør, at klageren har arvet smykkerne, og at smykkerne har den angivne værdi.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække kravet på 45.000 kr. for guldkæde, armbånd og guldring (punkt 2, 3 og 4). Nævnet bemærker, at selskabet er berettiget til at stille større beviskrav for genstande af høj værdi, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for nogle af smykkerne – herunder hverken købskvitteringer, fotos eller boopgørelse.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække kravet på 8.390 kr. for 2 iPads (punkt 9 og 10). Nævnet har lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt købskvitte-

ringer eller fotos. Nævnet bemærker, at de fremlagte billeder af kontanthævninger fra Scalepoint ikke kan henføres til købene.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække kravet på 1.664 kr. for en Moccamaster (punkt 34). Nævnet har lagt vægt på, at der stod en Moccamaster i klagerens lejlighed, da skadesinspektøren var på besøg, og at klageren ikke har fremlagt en købskvittering på den stjålne Moccamaster.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække kravet på erstatning for en kasse LEGO Teknik (punkt 34). Nævnet har lagt vægt på, at klageren som dokumentation alene har fremvist et foto af emballagen.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at dække kravet på dyner og puder. Nævnet har lagt vægt på, at der er tale om et efterkrav, og at de fremlagte fotos af mærkater fra dyner og puder er taget efter datoen for indbruddet.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at erstatte skænken og skrivebordet. Nævnet har lagt vægt på de fremlagte fotos.

Krav på erstatning for hylder (pkt. 35 og 37), Royal Copenhagen krukke (pkt. 61 og 63), Bonbonniere (pkt. 65) og Royal Copenhagen stel (pkt. 80).

Klageren har anført, at han har fremlagt fotos af hylderne i sin lejlighed, billede af kvitteringer samt billede af kontanthævnning fra købet. Klageren har anført, at selskabet mangler at erstatte 3 stk. Royal Copenhagen krukke. Han har indsendt fotos og original emballage. Klageren har for bonbonnieren anført, at han har indsendt kvittering for købet. Klageren har anført, at han havde meget mere Royal Copenhagen stel, end selskabet har erstattet. Han har som dokumentation fremlagt billeder af original emballage og kvitteringer. Han har også anført, at han har arvet det fra et familiemedlem og ikke kan fremlægge kvitteringer.

Ankenævnet for Forsikring

27.

95952

Selskabet har anført, at det har erstattet hylderne skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation for købet og værdien. Det fremgår af selskabets skadeopgørelse, at der er udbetalt 4.800 kr. i erstatning for nr. 35 svævehylder og 1.000 kr. for nr. 37 svævehylder. Selskabet har for Royal Copenhagen krukke anført, at det har erstattet 2 krukke i den store størrelse, 2 krukke i mellemstørrelse og 2 krukke i lille størrelse. Selskabet har anført, at det har erstattet bonbonnieren. Selskabet har anført, at det har erstattet meget af Royal Copenhagen stellet alene ud fra billedokumentation og nogle få kvitteringer. Klageren har ikke dokumenteret, at han har ret til yderligere erstatning.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har yderligere erstatningskrav mod selskabet for nogen af de pågældende genstande.

Krav på erstatning for elektrisk løbehjul/Segway (pkt. 18)

Klageren har oplyst, at han har indsendt kvittering på løbehjulet.

Selskabet har afvist kravet, idet det elektroniske løbehjul på grund af sin ydelse og hastighed ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17 G.

Nævnet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klagerens løbehjul ikke er omfattet af klagerens indboforsikring, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 17 G.

Opsigelse af indboforsikringen

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7 B, at opsigelse kan ske med 14 dages varsel fra tidspunktet for anmeldelsen af en skade og indtil 1 måned efter selskabet har betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen. Det fremgår af sagen, at den anmeldte sag blev afgjort den 13/6 2020 og at selskabet den 15/6 2020 meddelte, at indboforsikringen blev opsagt med virkning fra den 29/6 2020.

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

95952

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

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at klageren fik stjålet sine kvitteringer ved indbruddet – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen