

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. december 2021 blev i sag nr. 96763:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 21/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"For at holde sagen så kort som mulig vil jeg blot opsummere tidslinje, idet mine synspunkter i sit hele fremgår og gentages under klageforløbet til forsikringsselskabet.

- 26.02.2021: Første afslag fra [selskabets medarbejder 1].
- 26.02.2021: Første klage til [selskabets medarbejder 1].
- 26.02.2021: Andet afslag fra [selskabets medarbejder 1], oplyst at klagen videresendes til Kundeambassadør.
- 26.02.2021: Supplerende bemærkninger fra forsikringstager til forsikringsselskabet.
- 04.03.2021: Modtaget brev om at jeg vil modtage afgørelse senest 12. marts 2021.
- 10.03.2021: Modtaget 3. afslag, denne gang fra kundeambassadør [selskabets medarbejder 2]. Nu er der nye årsager på hvorfor dækningen afvises.
- 13.03.2021: Klager til Kvalitetsafdelingen. Modtager bekræftelse om 2-4 ugers sagsbehandlingstid.
- 20.04.2021: Rykker for svar på min klage.
- 21.04.2021: Modtager 4. afslag.

Som en afsluttende bemærkning vil jeg bemærke at:

- Jeg har ikke indkøbt genstandene erhvervsmæssigt. De er købt ren og skær privat. Det er for mig ikke atypisk at man ikke gemmer kvittering på en udgået iPad som er over 24 måneder gammel og dermed udenfor garantiperioden.

- Selv hvis genstandene var købt erhvervsmæssigt, og stillet til min rådighed af Selskabet, var der tale om et udlån, og det fremgår af forsikringsbetingelserne at udlån også dækkes. Det skal dog fastholdes og gentages at genstandene ikke er indkøbt erhvervsmæssigt.
- Forsikringsselskabet har på intet tidspunkt, herunder fx. ved indtegnning, oplyst mig at jeg stilles ringere fordi jeg ejer cvr nummer. Jeg er end ikke ansat i mit eget cvr nummer. Det fremgår heller intet steds af betingelserne.
- Jeg har underskrevet en samtykkeerklæring, der giver selskabet adgang til at tjekke hvordan genstanden oprindelig er købt, men de har valgt ikke at gøre brug af den.
- Jeg har tilbudt selskabet at indsende genstandene til dem, eller deres reparatør, hvilket de har afvist.
- Forsikringsselskabet opfinder nye afvisningsbegrundelser undervejs i klageforløbet.
- Jeg har selv kontaktet teleselskabet ..., hvor genstanden oprindelig er købt, de oplyser at de kan bekræfte at genstanden er købt privat, men da jeg ikke er den oprindelige køber, kan de ikke udstede noget dokument til mig. Jeg har kontaktet den oprindelige køber, gentagende gange, og han har gentagende gange bekræftet at han vil udarbejde en bekræftelse på at han har solgt genstanden til mig, samt indhente dokumentationen fra [teleselskabet], men det er endnu ikke modtaget.
- Det påstås af 'Kvalitetsafdelingen' at jeg har ændret forklaring undervejs. Det er ikke sandt.
- Selv hvis genstandene var kørt over med en bil, som forsikringsselskabet siger at skaden ligner, så ville dette også være en dækningsberettiget begivenhed, så det ændrer ikke på noget, og det er logikstridigt at jeg skulle bortforklare denne episode.
- Jeg synes ikke det er rimeligt at pålægge mig en udgift på formodentligt 10-20.000 kr. for at indhente en revisorerklæring, når jeg har et krav om reparation eller ombytning som svarer til et krav på formodentligt 5-15.000 kr. Jeg er dog indstillet på at indgå en aftale om at lave et udlæg for udgiften, og når man så kan se at jeg talte sandt, så kan forsikringsselskabet godtgøre denne udgift. Det er min opfattelse at det er rimeligt at det er sådan det er, når det er dem der stillet et atypisk krav, som ikke er en del af forsikringsaftalen.
- Kundeambassadøren bruger bl.a. som argument at iPad'en har ridser og mærker bagpå, og det ikke vides hvor disse stammer fra, og skaderne derfor kan være sket af flere omgange. iPad'en er over 3 år gammel, og det er klart at den vil have brugstegn. Siden 2019 har den primært været brugt til at se tegnefilm på YouTube af [klagerens barn], dette bidrager naturligvis heller ikke til at holde genstanden i god tilstand. Jeg har ikke anmodet forsikringsselskabet om at fjerne ridser og mærker bagpå iPad'en, blot om at betale for reparation af skærmen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at forsikringsselskabet yder dækning, herunder fx. betaler for reparation af genstandene."

Klageren har i kommentarer af 22/4 2021 og af 26/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har netop uploadet [elektronikværkstedets] udtalelse. Jeg skal gøre opmærksom på at forsikringsselskabet ikke har delt denne med mig undervejs i sagsforløbet, og udbedt mine bemærkninger til den. Jeg har kun fået en kopi af denne, fordi jeg har søgt aktindsigt i sagen.

...

Som opfølgning til min påstand om at [elektronikværkstedet] med deres udtalelse har ment 'sjældent' og ikke 'usandsynligt' som Selskabet påstår, har jeg taget kontakt til [elektronikværkstedet].

Ankenævnet for Forsikring

3.

96763

[Elektronikværkstedet] har både per telefon, og på mail bekræftet at man ikke har ment 'usandsynligt', at det er 'sandsynligt', men ud fra daværende manglende viden om flyttekasse type 'sjældent', og med nuværende viden om flyttekasse type forventeligt.

Jeg har uploadet den skriftlige korrespondance med [elektronikværkstedet] til portalen, og navngivet filen [elektronikværkstedets] supplerende bemærkninger af 26.04.2021"

Selskabet har i brev af 28/5 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen drejer sig om, hvorvidt skade på klagers iPhone og iPad er dækket på indboforsikringen.

...

Klager anmeldte den 3. december 2020 via Mit Alka, at hans iPhone 11 Pro Max og iPad Pro var gået i stykker den 3. november 2020. Klager oplyste, at han havde haft kontakt til reparatør, som havde oplyst, at genstandene ikke kunne repareres. Begge genstande var købt i sommeren 2019 og kostede i dag henholdsvis 9.900 kr. og 5.500 kr.

Klager oplyste, at skaden var sket fordi genstandene var lagt ovenpå en kasse uden han havde bemærket det og da han løftede kassen, gled de ned, og da klager forsøgte at redde situationen tabte han kassen ovenpå telefonen.

Alka Forsikrings skadekonsulent forsøgte at kontakte klager og havde den 14. december 2020 en samtale med klager, hvor klager forklarede, at han var ved at flytte og havde stablet fire flyttekasser ovenpå hinanden og at iPad og iPhone var lagt på den øverste kasse.

Klager havde glemt dette og da han ville tage den øverste kasse ned, gled iPad og iPhone ned og da klager ville redde sin telefon, tabte han en kasse ovenpå begge genstande.

Selskabets skadekonsulent bad klager indsende kvitteringer for genstandene samt fotos af skaderne og udfylde en samtykkeerklæring.

Alka Forsikring modtog den 16. februar 2021 fotos, hvoraf skaderne fremgik. Der var efter skadekonsulentens opfattelse tale om meget voldsomme skader i forhold til den beskrevne hændelse.

Klager fremsendte ikke dokumentation for købet af genstandene, idet han oplyste, at han ikke havde gemt kvitteringen for IPaden og at telefonen var købt brugt og der forelå ikke noget (f.eks. overdragelseserklæring) der kunne bekræfte købet.

Alka Forsikrings skadekonsulent meddelte på den baggrund ved telefonsamtale den 26. februar 2021, at der desværre ikke kunne udbetales erstatning for de ødelagte genstande, da der dels ikke var dokumentation for ejerskab dels ikke dokumentation for, at genstandene var indkøbt til privat brug.

På baggrund af en mail af samme dato fra klager uddybede skadekonsulenten afgørelsen og bemærkede indledningsvis, at da klager havde et aktivt CVR-nummer var det – udover de almindeligt gældende dokumentationskrav – vigtigt af få bekræftet, at genstandene var købt privat og ikke gennem klagers firma, da den private indboforsikring ikke dækker erhvervsmæssige genstande.

Klager fremsendte samme dag en klage til selskabet over afgørelsen.

Alka Forsikrings skadekonsulent forespurgte [elektronikværkstedet] (reparatør af it), hvorvidt den af klager forklarede hændelse kunne forårsage de skader der var på genstandene. [Elektronikværkstedet] udtalte, at det var meget sjældent at en flyttekasse, selv fra en højde af 1 meter 36 cm, kunne forårsage den type skade der var sket.

Alka Forsikrings kundeambassadør besvarede den 10. marts 2021 henvendelsen, men fastholdt på baggrund af oplysningerne den trufne afgørelse.

Klager indbragte ved mail af 13. marts 2021 sin klage til selskabets kvalitetsafdeling.

Kvalitetsafdelingen besvarede den 22. april 2021 klagen og fastholdt den trufne afgørelse.

Klager fremsendte samme dato sin replik til dette svar og vedhæftede et foto, idet han forklarede, at der ikke var tale om en almindelig flyttekasse, men en alu-kasse fra DHL, som er beregnet til flytning af skrøbeligt gods.

Klager fremsendte ligeledes ved mail af 22. april 2021 'overdragelseserklæring'/købsbevis for en telefon iPhone 11 Pro Max 256 GB udstedt til en [anden person] og dateret den 29. januar 2021.

Ved undersøgelse af den fremsendte pdf-fil fremgik det, at filen var oprettet den 29. januar 2021 kl. 10.43.00, men var blevet ændret den 22. april 2021 kl. 15.19.47.

Derudover skal det bemærkes, at købsdatoen på beviset er anført til 21. august 2020, hvilket stemmer dårligt overens med klagers oplysning i anmeldelsen om at have købt telefonen brugt i sommeren 2019.

Skadekonsulenten har desuden hæftet sig ved, at der er uregelmæssigheder i opstillingen, som ikke ses på computergenerede købsbeviser og fremhæver, at kundenummeret ikke står på linje med teksten 'Kundenummer', at '[bynavn]' er indrykket i forhold til de øvrige kolonner samt at der er anvendt en anden skrifttype/størrelse til beskrivelsen af hvilken telefon der er tale om.

Desuden skal det bemærkes, at de to datoer for henholdsvis køb og udstedelse af købsbeviset er i to forskellige dato formater – telefonen angives købt 21-08-2020 (dd-mm-år) mens beviset er udstedt 2021-01-29 (år-mm-dd), hvilket virker besynderligt for et computergeneret købsbevis.

Det kan ligeledes undre, at der er udstedt et købsbevis til den oprindelige ejer af telefonen den 29. januar 2021, hvis han har solgt telefonen (om det så er i sommeren 2019 eller sommeren 2020).

Prisen for telefonen den 21. august 2020 var angiveligt 9.540 kr. og køber har på baggrund af de oplysninger der foreligger i sagen solgt den videre 5 dage senere for 7.000 kr., hvilket heller ikke virker logisk.

Der foreligger en omfattende mailkorrespondance i sagen, som ses fremlagt af klager og som undertegnede ikke vil kommentere i sin udstrækning, men hvis Ankenævnet måtte finde, at der forhold selskabet ikke har forholdt sig til og som er relevante for sagen hører vi gerne nærmere.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager tegnede den 5. marts 2020 indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne IA-01. Forsikringsstedet blev med virkning fra 9. november 2020 ændret og selskabet fremsendte derfor ny police til klager.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 5 fremgår det, hvilke ting der er omfattet af forsikringen, nemlig de ting der er beskrevet i de følgende afsnit 5.1.1. til 5.1.7, hvis de tilhører den sikrede eller den sikrede bærer risikoen for dem ved lån eller leje.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 5.2 fremgår det hvilke ting der ikke er omfattet af forsikringens dækning, herunder jfr. afsnit 5.2.7. ting som har erhvervsmæssig karakter.

Forsikringen omfatter med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.12 Plusdækning.

Plusdækningen omfatter almindeligt indbo, guld sølv og smykker og dækker med henvisning til afsnit 6.12.2.1 'Anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1 til 6.11)'.

Ved pludselig skade forstås en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum.

Det påhviler i henhold til de almindelige bevisbyrderegler den der rejser et krav at dokumentere/sandsynliggøre kravets rigtighed.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at man for at få erstatning skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man 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 i sig selv dokumentation.

Selskabet råder derfor forsikringstagerne til at gemme købsnotaer/kvitteringer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.

Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Der er flere forhold i sagen som gør, at Alka Forsikring ikke ser sig i stand til at imødekomme klagers krav.

Med hensyn til dokumentation af kravet oplyste klager indledningsvis, at han ikke var i besiddelse af dokumentation, da han ikke havde gemt kvitteringen for IPaden og at telefonen var købt brugt og der forelå ikke noget, der kunne bekræfte købet.

Den ved mail af 22. april 2021 fremsendte 'overdragelseserklæring'/købsbevis kan selskabet ikke lægge til grund for en ændret stillingtagen til sagen. De ovenfor beskrevne forhold ved købsbeviset gør, at selskabet ikke kan fæste lid til dette.

Der foreligger således ikke dokumentation for køb eller privat ejerskab af genstandene, trods det, at der er tale om genstande, som må betegnes som 'mere langvarige forbrugsgoder' og som på skadetidspunktet var maksimalt halvandet år gamle.

På trods af at kundeambassadøren i sin afgørelse af 10. marts 2021 specifikt refererede til, at der var tale om en papkasse, som efter selskabets opfattelse (og [elektronikværkstedets]) ikke var egnet til at medføre de omfattende skader på genstandene oplyste klager først i sit svar af 22. april 2021 på afgørelsen fra kvalitetsafdelingen af samme dato, at der ikke var tale om en almindelig flyttekasse, men en alu-kasse.

Alka Forsikring må betragte dette som en ændring af den oprindelig forklaring om skaden.

Den ændrede beskrivelse af kassen fremkommer tidsmæssigt efter både kundeambassadøren i sin afgørelse af 10. marts 2021 har refereret til kassen som en almindelig flyttekasse og efter dette blev lagt til grund ved kvalitetsafdelingens afgørelse af 22. april 2021, hvorfor vi ikke på nuværende tidspunkt kan lægge dette til grund for en revurdering af kravet.

Vi må således fastholde, at den oprindeligt beskrevne skadeårsag ikke er egnet til at medføre de omfattende skader på genstandene.

Alka Forsikring finder således ikke, at klager har løftet sin bevisbyrde for, at der foreligger en pludselig skade på de to genstande, som er omfattet af forsikringens dækning.

Alka Forsikring finder det på baggrund af sagens oplysninger hverken dokumenteret, at der er tale om privat ejerskab eller en dækningsberettiget skadeårsag.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at klager ikke har ønsket at fremlægge dokumentation/sandsynliggørelse af, at genstandene er købt til privat brug og ikke er købt af klagers firma, idet klager fremfører, at det vil koste 20.000 kr. at få en revisorerklæring.

Med henvisning til aktiviteten i klagers firma, som den fremgår af www.proff.dk tillader vi os dog at stille spørgsmålstejn ved dette.

Klager anfører, at det må være tilstrækkeligt, at han har udtalt sig 'under strengt strafansvar'. Der til skal vi blot bemærke, at det hverken er korrekt eller relevant for sagen.

Bevisbyrden for rigtigheden af det rejste krav påhviler som nævnt klager og dokumentation for købet af iPaden vil formentlig kunne fås i forretningen endnu eller fremgå af klagers kontoudtog.

For så vidt angår mobiltelefonen er det i sagens natur vanskeligere, idet klager oplyste, at den var købt kontant.

Ved mail af 22. april 2021 oplystes det, at dette var sket udenfor en [forretning] og uden overdragseserklæring, idet telefonen fortsat var omfattet af garanti, men efter selskabets opfattelse må der fremgå en tilsvarende kontanthævning af klagers kontoudtog, som særligt hvis købet foregik i sommeren 2020 (og ikke i sommeren 2019) ikke kan være vanskeligt for klager af fremskaffe.

Det er ikke selskabets ansvar at fremskaffe eller betale for den dokumentation som det påhviler klager at fremlægge.

Vi må på baggrund af de foreliggende oplysninger i det hele fastholde vores stillingtagen til sagen, hvorefter vi ikke kan imødekomme klagers krav."

Klageren har i kommentarer af 1/6 2021 og af 6/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har en opfattelse af at Alka læser mine bemærkninger, som fanden læser biblen.

Ad 'Ændring af fil':

Det er tydeligt for enhver at teksten med blå er påført garantibeviset senere. Jeg formoder det er dette der er 'ændret' ved filen, den dag jeg modtog og fremsendte filen til Alka.

Ad købsdato

Det er korrekt at jeg indledningsvist havde anført at telefonen var købt sommeren 2019, dette skyldes at jeg havde glemt at min kæreste fik ny (samme model) telefon i sommeren 2020. At telefonen er nyere end først antaget, bør dog ikke stille mig ringere i en forsikringsbegivenhed. IMEI nummeret er det samme, som hele tiden kommunikeret.

Ad 'uregelmæssigheder i opstillingen'.

Jeg bryder mig absolut ikke om den injurierende undertone der ligger i denne påstand. Forsikringsselskabet har som det første i forbindelse med forsikringsbegivenheder anmodet mig om at underskrive en samtykkeerklæring, om at de må tage kontakt til forhandler og reparatør. Jeg har hele tiden oplyst at det er [teleselskabet]. I forbindelse med fremsendelse af overdragseserklæringen har jeg desuden gentaget at de er velkommen til at kontakte reparatøren. Når man skriver på en måde, hvor man indirekte anklager en person for at være kriminel, i dette tilfælde at udføre dokumentfalsk, så bør man som minimum afsøge de oplagte muligheder for at be-/afkræfte denne påstand, især når man allerede er blevet opfordret hertil. Jeg må medgive at formateringen ikke er god, men jeg skal på det kraftigste afvise at dokumentet skulle være forfalsket. En simpel e-mail til [teleselskabet] kan be-/afkræfte dette. Jeg skal på det kraftigste opfordre Selskabet til at politianmelde forholdet, såfremt man mener der er tale om et kriminelt forhold, eller afholde sig fra at komme med bemærkninger med en sådan undertone. Jeg har i mellemtiden selv sendt en mail til teleselskabet ... og forespurgt på dette, men da Forsikringsselskabet sikkert kan finde på at betvivle denne dokumentation (når den kommer), opfordres de - endnu engang - til selv at søge dette også.

Ad 'købspris'

Et hurtigt opslag på DBA viser at der ofte kan købes iPhones til under købsprisen. Jeg skal ikke kunne sige hvorfor nogen ønsker at gøre det, og mener ikke det er min opgave at redegøre for hvorfor en 3. person beslutter at ville sælge en telefon til en given pris. Det må være et forhold der er mig uvedkommende. Hvorfor skulle han skrive prisen lavere end den i virkeligheden er købt

for? Om jeg havde købt telefonen for 1 million eller byttet den med en slikkepind, så burde min forsikringsdækning være den samme. Anskaffelsessummen er sagen uvedkommende, idet det er genanskaffelsesværdien der er afgørende i en forsikringsbegivenhed.

Forsikringsselskabet har i det store hele under hele processen ændret deres afvisningsbegrundelse, efterhånden som de har fundet ud af at den ikke havde gang på jord, og denne procedure fortsætter så nu.

Ad 'Ændring af forklaring'

Påstanden om ændring af forklaring, kom langt før bemærkningen om flyttekasse typen fra min side. Hele mit standpunkt har under hele processen været at telefonen ikke var købt i erhvervsøjemed, som Selskabet påstod, og jeg har derfor overset og forglemt at kommentere på den antagelse Selskabet har lavet. At Selskabet antager noget, i en enkel bemærkning, under en langvarig korrespondance, og jeg ikke straks afviser dette, kan ikke medføre at jeg ændrer forklaring. Man bør spørge mig, og ikke antage.

Ad 'Tillader sig at stille spørgsmålstejn ved udgiften til en revisorerklæring'

Jeg ved af tidligere erfaring at en revisorerklæring er utrolig dyr at indhente, idet den pålægger en meget stor arbejdsbyrde hos revisoren. Det anmodede vil kræve revision af flere årsregnskaber, og jeg tror endda at 20.000 kr. er lavt sat. Såfremt Selskabet ønsker at udpege en revisor til at udføre arbejdet, skal de være mere end velkommen hertil. Bemærkningen tyder på at Skadebehandleren ikke har arbejdet med Statsautoriserede Revisorer før og derfor ikke kender til udgiften på at arbejde sammen med en sådan.

...

Til understøttelse for min afvisning af Selskabets antydning om at købsbeviset skulle være falsk, vedhæfter jeg hermed mail fra teleselskabet ..., der bekræfter at det fremviste dokument er originalt, og at opstillingen fra deres side er sådan."

Selskabet har i brev af 30/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til klagers meget detaljerede bemærkninger er det ikke selskabets opfattelse, at klager overser nogen af selskabets anbringender.

For så vidt angår bemærkningerne om revisorerklæring må vi anføre, at selskabet ikke har krævet en revisorerklæring til dokumentation for købet af genstandene, men alene – da klager ikke har kvitteringer for købet – har bedt om f.eks. kontoudtog, hvoraf betalingen fremgår.

Begge genstande er – og var på skadetidspunktet fortsat – omfattet af garanti og for så vidt angår IPaden vil en genpartskvittering, som nævnt uden problemer kunne fås i den forretning, hvor den er købt.

Det kan i den forbindelse desuden undre, at klager først nu får et købsbevis for telefonen fra sælger, da klager formentlig ikke ville kunne benytte sig af garantien uden en eller anden form for dokumentation for at telefonen tilhørte ham.

Hvis genstandene er købt i firmaets navn og senere frikøbt til privat brug, bør det fremgå af posteringer i firmaets regnskab.

Ankenævnet for Forsikring

9.

96763

For god ordens skyld skal vi anføre, at selskabet ikke har ændret afvisningsgrund under sagens forløb, men alene uddybet sin stillingtagen på baggrund af klagers indsigelser.

Alka Forsikring må i det hele fastholde den stillingtagen, som fremgår af selskabets svar på klagen af 28. maj 2021."

Klageren har i kommentar af 1/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har ikke yderligere bemærkninger. Det fremgår af tidligere fremsendte korrespondance at det selskabet skriver ikke er korrekt. I forhold til garanti oplyste teleselskabet ... mig at den kører på imei nummer. Sådan fungerer det med Apple produkter nu om dage, at garantien kører på serienummer og ikke ud fra kvitteringen. iPad'en har været ude af garanti, og det har jeg også oplyst selskabet. Produkterne er ikke frikøbt, da de aldrig har været ejet af firma, og igen, selv hvis de var ville der være tale om et lån fra firma, og dermed stadig en dækningsberettiget skade, da det fremgår af selskabets betingelser at lån dækkes.

Jeg fastholder således det tidligere meddelte, har ikke noget nyt at tilføje, og anmoder om at ankenævnet træffer afgørelse i sagen, på foreliggende grundlag."

Selskabet har i brev af 3/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ifølge klagers oplysninger var telefonen på skadetidspunktet 3 måneder gammel og IPaden ca. 16 måneder gammel. Ifølge Købeloven har en forbruger altid en toårig reklamationsret, hvorfor vi med henvisning til det anførte må fastholde kravet om dokumentation for køb af genstandene, idet det bemærkes, at selskabet ikke finder den i april 2021 udfærdigede overdragelseserklæring fyldestgørende."

Klageren har i kommentar af 9/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I forhold til Selskabets bemærkning, om at jeg ved min anmeldelse i november/december 2020, har angivet at iPad'en var 16 måneder gammel, er dette muligvis angivet i forbindelse med anmeldelse af skaden, på Alkas hjemmeside gennem en automatisk chatfunktion. Jeg har angivet cirka, fordi jeg på daværende tidspunkt ikke huskede den nøjagtige købsdato. På intet tidspunkt er jeg gjort opmærksom på at den er meget vigtig. Apple udgiver jævnligt nye iPads, og derfor kræver det ikke et større detektivarbejde at finde ud af at den iPad jeg har anmeldt skade på, som er en iPad Pro 2. Generation, model nummer ..., udkom 13. juni 2017. Oktober 2018 udkom 3. generation, marts 2020 udkom 4 generation, og april 2021 udkom 5. generation. Det må derfor formodes at min er købt i perioden juni 2017 til oktober 2018. Jeg har allerede i mail af 26.02.2021 opfordret til at man via modelbetegnelse kan se hvor gammel genstanden er.

I øvrigt bemærkes at Selskabets betingelser skriver følgende:

'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede 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.'

Jeg har ikke kun sandsynliggjort, men direkte dokumenteret at jeg fortsat har de pågældende genstande, inklusiv original emballage, og tilbudt at stille dem til Selskabets rådighed også.

Kilde vedrørende udgivelsesdatoer: https://en.wikipedia.org/wiki/IPad#iPad_Pro_series

Jeg håber det er åbenlyst for enhver der gennemgår sagen at Selskabet under hele processen har svinget om sig med anklager, herunder bl.a. indirekte om forsøg på forsikringssvindel og dokumentfalsk, men det kan undre at Selskabet ikke har politianmeldt så alvorlige straffelovsovertrædelser, hvis man virkelig troede på dem. Løbende er anklagerne blevet afvist, og dokumenteret forkerte, og herefter er opstået nye anklager. Hvis man tegner en tidslinje, er det tydeligt at se hvordan begrundelserne løbende ændres, og anklagerne bliver mere og mere alvorlige.

Jeg skal fortsat opfordre Selskabet til at tilbagetrække udsagnet der indikerer at der er sket dokumentfalsk vedrørende overdragelseserklæringen, som af teleselskabet ... er bekræftet som værende ægte, alternativt politianmelde forholdet.

Da ovenstående ikke er noget nyt, men blot en gentagelse af tidligere udsagn, anmodes om at sagen afgøres på foreliggende grundlag."

Selskabet har i brev af 10/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ikke desto mindre forklarer klager indgåede om modelnumre og modelår for iPad Pros og at den skadede iPad, som klager angav var købt i sommeren 2019 nu retteligen er købt i perioden juni 2017 til oktober 2018.

Trods klagers løbende ændringer af sine forklaringer, herunder om købstidspunkterne for begge de skadede genstande har Alka Forsikring ikke stillet spørgsmålstejn ved om klager var i besiddelse af genstandene.

Alka Forsikring har på baggrund af sagens oplysninger stillet spørgsmålstejn ved om der er tale om en dækningsberettiget skadeårsag (pludselig skade), idet det af de indledende oplysninger fremgik, at der var tale om en flyttekasse, som årsag til skaden og først efter selskabet i to på hinanden følgende afgørelser havde gjort rede for tvivlen om den anmeldte hændelse var egnet til at medføre den omfattende skade på genstandene fremkom forklaringen om, at der var tale om en aluminiumskasse.

Derudover har Alka Forsikring ønsket dokumentation for køb/betaling af genstandene, idet forsikringen med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 5.2.7 ikke dækker tab eller skader på genstande af erhvervsmæssig karakter.

Alka Forsikring har på intet tidspunkt efterspurgt hverken regnskab for klagers firma eller revisorerklæring, men alene dokumentation for at genstandene var købt privat.

Ankenævnet for Forsikring

11.

96763

Klagers fortsatte afvisning af at fremlægge den efterspurgte dokumentation (i mangel af kvitteringer accepteres kontoudtog, hvor betalingen fremgår) støtter efter selskabets opfattelse, at genstandene er købt i klagers firma.

Det nu oplyste om IPadens alder medfører alene, at der skal ses på et lidt ældre kontoudtog, men gør det efter selskabets opfattelse hverken til en vanskeligere opgave eller en urimelig eller uoverkommelig opgave.

Alka Forsikring har ikke yderligere at tilføje til sagen og finder ikke yderligere korrespondance kan føre til en afklaring af de forhold selskabet ønsker belyst.

Alka Forsikring finder fortsat ikke der er sket den nødvendige sandsynliggørelse af, at der er tale om en dækningsberettiget skadeårsag i form af en pludselig skade.

Dernæst finder selskabet ikke dokumentation for, at genstandene er købt privat, hvorfor selskabet i det hele må fastholde den stillingtagen til kravet, som fremgår af vores breve til Ankenævnet af henholdsvis 28. maj, 30. juni og 3. august 2021."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af klagerens skadeanmeldelse af 3/12 2020 fremgår bl.a.:

"Alka	Ved du hvornår det er sket?
Kunde	Ja, det ved jeg
Alka	Ok, hvornår skete det?
Kunde	03-11-2020
...	
Alka	For at få det hele med, vil jeg nu stille dig et par spørgsmål om selve skaden. Hvad er der sket med dine ting?
Kunde	Noget er gået i stykker
Alka	Hvad er det, der er gået i stykker?
Kunde	En mobil
Alka	Hvilket mærke og model er der tale om?
Kunde	iPhone 11 pro max 256 gb (imei eftersendes, da jeg ikke har det ved hånden), samt min ipad pro (s/n ...)
Alka	Hvornår er den købt?
Kunde	begge dele er købt i sommeren 2019
Alka	Har du fået den undersøgt hos en reparatør?
Kunde	Ja
Alka	Ok, hvad sagde reparatøren at der skulle laves og hvad koster en reparation?
Kunde	kan ikke repareres.
...	
Alka	Ok, kan du fortælle mig, hvad der er sket?
Kunde	de stod på en kasse, uden jeg havde bemærket det, og da jeg løftede kassen gled de ned, idet jeg forsøgte at redde situationen tabte jeg kassen ovenpå telefonen."

Ankenævnet for Forsikring

12.

96763

Af købsbevis dateret den 29/1 2021 fremgår bl.a.:

[Bynavn] , 2021-01-29
Kundenummer: [REDACTED]
Mobilnummer: [REDACTED]

DOKUMENTATION DIT KØBSBEVIS

Hej [Andet navn end klagerens]

Som aftalt sender vi dig her dokumentationen for dit køb.

Model: iPhone 11 Pro Max 256GB Green
IMEI: [REDACTED]
Pris i kr. uden abonnement: 9540
Købsdato/salgdato: 21-08-2020

Har du brug for hjælp, kan du på [REDACTED] finde svar på de fleste spørgsmål. Du kan også sende en e-mail til [REDACTED] eller ringe til os på [REDACTED]. Se vores åbningstider på [REDACTED].

Venlig hilsen
[REDACTED]

På købsbeviset har den oprindelige køber anført:

"TIL HVEM DET MÅTTE VEDKOMME:

Undertegnede ..., bekræfter hermed at jeg har solgt nedenstående telefon til [klagerne] d. 26/8/2020. Vi mødtes ved ... kl. ca. 8.15 hvor jeg modtog kontant betaling af 7.000 kroner, og overdrog telefonen. Telefonen var helt ny. Der blev ikke udarbejdet en slutseddel i forbindelse med handlen, idet det dagen inden var blevet bekræftet overfor køber at der var 24 måneders reklamationsret på telefonen. Det er ikke min opfattelse at telefonen blev købt erhvervsmæssigt, idet der var tale om kontant betaling og der ikke blev udarbejdet en slutseddel.

Skulle der være spørgsmål til nærværende kan jeg kontaktes på telefon [nummer]"

Af klagerens klage af 26/2 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jf. Forsikringsbetingelsernes § 5.1 dækkes almindeligt privat indbo, som tilhører mig, eller hvis jeg bærer risikoen for dem ved lån eller leje.

Da mit aktive cvr.nr., er i selskabsregi og ikke enkeltmandsvirksomhed, udgør disse en selvstændig juridisk enhed, hvorfor følgende gælder: Selv hvis det skulle være tilfældet, at der var tale om en mobiltelefon eller iPad stillet til rådighed af mit selskab for mig, så ville der tale om et udlån fra

Selskabet, og dermed noget jeg bærer risikoen for. Dermed ville skaden fortsat være omfattet af forsikringen. Jeg skal dog gentage at genstandene ikke er indkøbt erhvervsmæssigt.

Hvad angår § 22.8.

Der står udtrykkeligt 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'

- 1) Dokumentere eller sandsynliggøre at jeg har haft: Jeg har ikke kun sandsynliggjort, men direkte dokumenteret at jeg har de pågældende genstande, inklusiv original emballage, og tilbudt at stille dem til jeres rådighed også.
- 2) Alder: Da der er tale om iPhone og iPad af bestemte modeller, kan man hurtigt via modelbetegnelsen se i hvilken periode genstanden er produceret, og se at det er i overensstemmelse med det af mig oplyste.
- 3) Genanskaffelsespriser: Hvad angår genanskaffelsespriser har vi ikke drøftet dette, så der er ikke noget at dokumentere her - et simpelt pricerunner opslag kan dokumentere en genanskaffelsesværdi.

Jeg har således opfyldt min pligt jf. 22.8. Der står ingen steder at en sag afvises, såfremt man ikke kan fremvise købskvittering. Jeg har endda oplyst jer hvor iPhone oprindelig er købt, og underskrevet en samtykkeerklæring. Det vil således ikke kræve mere end en e-mail at få bekræftet hvorvidt denne genstand er købt privat, eller erhvervsmæssigt.

Der står ikke i 22.1 at 'det forventes'. Når du citerer lovgivning eller forsikringsbetingelser, kan du ikke gøre det efter godtbefindende, men skal gøre det eksakt. Det andet er simpelthen useriøst. Der står at man 'bør' og ikke 'skal' gemme kvitteringer i 5 år. Jeg betragter ikke en forældet model iPad udenfor garantiperiode som en 'mere langvarig forbrugsgode'. Uanset hvad, fremgår det implicit i betingelsen at dokumentation er til for at sandsynliggøre at man har haft de pgl. genstande, hvilket jeg allerede har gjort.

Jeg imødeser at blive kontaktet af jeres kundeambassadør, og skal i henhold til god forsikringsskik anmode om oplyst forventet sagsbehandlingstid, samt nærværende e-mail vedlagt min klage.

Jeg skal desuden allerede nu sige at jeg forventer erstatning svarende til markedsværdien pr. d.d. Jeg vil ikke acceptere nedsat erstatning, som følge af langvarig sagsbehandling fra jeres side, som medfører at værdien af mine genstande falder.

Genanskaffelsesværdi pr. d.d. kan jf. Pricerunner opgøres som følger:

iPhone 11 Pro Max 256 GB DKK 8.799,-

iPad Pro 10,5" ... DKK 5.774,-

I alt = 14.573

Tillige nedlægges krav om procesrente pr. d.d.

Såfremt I ønsker det, og oppebærer udgiften herfor, kan indhentes erklæring fra revisor omkring at der ikke indgår iPad eller iPhone i selskabets regnskaber. Da jeg har opfyldt min pligt i henhold til jeres betingelser, og givet jer samtykke til at bekræfte de af mig oplyste oplysninger (men I tilsyneladende har valgt at undlade at gøre dette), vil jeg naturligvis ikke oppebære udgiften herfor."

Ankenævnet for Forsikring

14.

96763

Af selskabets mail af 9/3 2021 til elektronikværkstedet fremgår bl.a.:

"Som opfølgning på vores samtale, så vil vi meget gerne anmode om jeres uvildige vurdering af skaderne på disse to enheder. Vores kunde har oplyst følgende:

'FT er ved at flytte og har stablet 4 flyttekasser ovenpå hinanden. iPad og telefon er lagt oppe på den øverste kasse. FT har glemt dette, da han vil tage den øverste kasse ned. iPad og telefon glider ned og da FT vil rede telefon, taber han kasse ovenpå begge genstande. iPad har fået slået hjørnet itu på frontglasset og iPhone har fået presset skærm ud af ramme. iPhone virker ikke efter'

Vil der være årsagssammenhæng mellem skaderne på enhederne og den modtagne anmeldelse?"

Af elektronikværkstedets svar af 10/3 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"iPad tyder på at have haft cover på alt efter afmærkningerne bag på. Det kan tyde på enten noget holder på bagbeslaget, eller et bildæk? Hvis enhederne ikke har haft cover på, så er det svært at afgøre hvor mærkerne kommer fra. Flyttekassen der skulle have landet oven på begge enheder skal have rigtigt meget vægt i for at kunne forårsage den type skade, dog vil det være sjældent. Flyttekasser, hvis vi tager udgangspunkt i standarddimensionerne for en Jem & Fix flyttekasse som er 344mm høj, så vil de stablet flyttekasser komme op på 1m og 36cm. Det hænder at skærmen bliver knust så voldsomt, men det er meget sjældent."

Af selskabets mail af 10/3 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi forbeholder os derfor retten til at afvise dit krav med henvisning til ovenstående punkt 22.8.

Udover ovenstående har jeg gennemgået de indsendte billeder af de beskadigede genstande, og må hertil oplyse dig, at jeg ikke finder det tilstrækkeligt sandsynliggjort, at der er årsagssammenhæng mellem skaderne på genstandene og den modtagne anmeldelse. Genstandene ses på billederne kraftigt medtagede og deformerede ud, hvilket er skader vi oftest ser i forbindelse med en genstand, der har været udsat for stor fysisk overlast f.eks. kørt over af en bil. Skaderne på genstandene er yderst omfattende, og bærer tydeligt præg af, at de kunne være sket over flere gange. Derudover skal det naturligvis også påpeges, at flyttekasser sædvanligvis er lavet af pap, og derfor ikke i sig selv kan forårsage skader af denne karakter på genstandene.

På baggrund af dette har jeg derfor anmodet om en vurdering af skaderne fra [elektronikværkstedet] (Premium Service Provider for Apple) for at klarlægge om skaderne på genstandene, kan ske på baggrund af det fald, som du har anmeldt til os. [Elektronikværkstedet] har meddelt os, at de har svært ved at se, hvordan skaderne på iPad'en kan være så omfattende og hvor mærkerne bag på iPad'en stammer fra, hvis der ikke har været et cover på. Derudover ser de meget sjældent, at skader på sådanne enheder er så omfattende på baggrund af et fald fra en højde svarende til tre-fire flyttekasser, som er stablet ovenpå hinanden. Her er udgangspunktet beregnet i forhold standardmålene på flyttekasser fra Jem & Fix.

Jeg må derfor fastholde vores første afgørelse på baggrund af, at det ikke er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at genstandene er indkøbt privat samt, at der er årsagssammenhæng mellem skaderne på genstandene og den modtagne anmeldelse. Udgifter til indhentelse af en eventuel revisor-

Ankenævnet for Forsikring

15.

96763

erklæring er ikke en udgift, som kan forventes erstattet af din familieforsikring, idet en revisorerklæring indgår som en del af din dokumentation for, at en given genstand er købt privat."

Af klagerens mail af 22/4 2021 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg skal høre om du fortsat fastholder at jeg har forsøgt at ændre forklaring, eller om du efter en nærmere gennemgang kan se at det ikke er i overensstemmelse med sandheden.

Tillige skal jeg gøre opmærksom på at jeg gennem aktindsigt har fået en kopi af [elektronikværkstedets] udtalelse. Det fremgår at udtalelsen kommer efter en telefonisk samtale. Det er svært at vide hvad der er sagt i denne samtale, og alene af denne grund, falder værdien af udtalelsen.

Det fremgår direkte af udtalelsen at:

'Flyttekassen der skulle have landet oven på begge ender, skal have rigtigt meget vægt i for at kunne forsage den type skade, dog vil det være sjældent' - Sjældent betyder ikke usandsynligt, men noget som ikke sker ofte.

'Det hænder at skærmen bliver knust så voldsomt, men det er meget sjældent' - Sjældent betyder ikke usandsynligt, men noget som ikke sker ofte.

Jeg har indtegnet mig som Forsikringskunde hos jer, netop for at sikre mig mod de sjældne og uheldige ting der kan ske. Det er min opfattelse at det netop er det jeres produkt beskytter (forsikrer) imod.

Hvis I kun vil yde dækning når der sker ting, som ikke sker sjældent, men ting som sker ofte, så skal I til at hæve jeres - i forvejen meget dyre - præmier en hel del.

Tillige er der aftalt et udgangspunkt om en specifikt Jem & Fix flyttekasse. Dette er ikke noget der er spurgt mig om. Der er ikke tale om en Jem & Fix flyttekasse, men en alukasse fra DHL, som er beregnet til flytning af skrøbeligt gods, og som er i fast materiale, fremfor pap flyttekasser hvor formen påvirkes af indholdet. Jeg vedhæfter billede af kassetypen."

Af klagerens mail af 22/4 2021 til elektronikværkstedet fremgår bl.a.:

"I jeres udtalelse som sagkyndig, tager i udgangspunkt i en specifikt Jem & Fix flyttekasse. Dette er ikke noget man på noget tidspunkt har spurgt mig om. Havde man spurgt mig, kunne jeg fremsende billede af den specifikke flyttekasse, som er en særlig alukasse til tungesager, og som bl.a. benyttes af DHL til skrøbeligt gods.

Jeg vedhæfter billede af kassetypen.

...

Jeg vil i alle fald gerne bede om skriftlig besvarelse af disse spørgsmål:

Med den viden I nu har tilegnet jer....

- 1) Er det usandsynligt at skaden er sket som beskrevet?
- 2) Har I nogensinde syntes at det var usandsynligt, eller blot at det var sjældent?"

Af elektronikværkstedets svar af 26/4 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Som vi talte om telefonisk.
Kan jeg godt forstå dine frustrationer omkring denne sag.

Som svar på dine spørgsmål:

- 1: Det er ikke usandsynligt at skaden er sket som beskrevet.
 - Med dine nye informationer omkring kassen, så er det sandsynligt.
- 2: Som vores tidligere udtalelser, sker det sjældent med normale flyttekasse."

Af klagerens mail af 1/6 2021 til teleselskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har købt en mobiltelefon, og har i den forbindelse modtaget et dokument, hvor opstillingen ser lidt underlig ud.

Jeg har i forbindelse med en skadebegivenhed givet dette dokument til mit forsikringsselskab, som anklager mig for dokumentforfalskning grundet opstillingen på dokumentet.

'Skadekonsulenten har desuden hæftet sig ved, at der er uregelmæssigheder i opstillingen, som ikke ses på computergenererede købsbeviser og fremhæver, at kundenummeret ikke står på linje med teksten 'Kundenummer', at '[bynavnet]' er indrykket i forhold til de øvrige kolonner samt at der er anvendt en anden skrifttype/størrelse til beskrivelsen af hvilken telefon der er tale om. Desuden skal det bemærkes, at de to datoer for henholdsvis køb og udstedelse af købsbeviset er i to forskellige dato formater – telefonen angives købt 21-08-2020 (dd-mm-år) mens beviset er udstedt 2021-01- 29 (år-mm-dd), hvilket virker besynderligt for et computergenereret købsbevis.'

Jeg har talt med sælger, [anden person], som har vist mig at han har modtaget dokumentet på mail fra jer, med nøjagtig samme opstilling.

I forbindelse med en klagesag hos Ankenævnet, skal jeg derfor venligst bede jer om at bekræfte ægtheden af dokumentet, trods opstillingen.

Den blå tekst fremgik naturligvis ikke af originalen, men er tilføjet af [sælgeren/anden person], så det er den øvrige tekst og indhold der ønskes bekræftet - og især at opstillingen også ser sådan ud, når I gennemgår jeres sendte dokumenter."

Af teleselskabets svar af 3/6 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Tusind tak for din mail- det er rigtig godt at du skriver.

Jeg har kigget på kvitteringen, og derudover vendt sagen med vores juridiske afdeling. Jeg kan bekræfte, den fremsendte kvittering kommer fra os, og at den er gyldig. Sådan bliver vores købsbevis opstillet, når de genereres i vores system- her ser jeg bort fra den blå tekst, som er interne notater.

Hvis du mener at det er nødvendigt, kan personen, som købsbeviset er lavet til, få fremsendt den identiske kvittering, som er registreret i vores system, eller få genereret dokumentet på ny. I begge tilfælde vil det være opstillet på samme måde, som det vedhæftede dokument.

Hvis du har nogle spørgsmål eller har behov for yderligere i denne forbindelse, er du velkommen til at skrive tilbage eller kontakte os på [telefonnummer]."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"5. Hvilke ting er omfattet af indboforsikringen?

5.1 Forsikringen omfatter:

Forsikringen omfatter de ting, som er beskrevet i punkterne 5.1.1 til 5.1.7, hvis de tilhører dig, eller hvis du bærer risikoen for dem ved lån eller leje.

5.1.1 Almindeligt privat indbo

'Almindeligt privat indbo' er dine private ting, herunder alt hvad der hører til en privat boligs normale udstyr hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 5.1.2 - 5.1.7 eller er undtaget efter punkt 5.2.

Vi betragter også følgende ting som 'almindeligt privat indbo':

- Værktøj, rekvisitter eller instrumenter som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager
- Husdyr, du ikke bruger erhvervsmæssigt

Dækningen for 'almindeligt privat indbo' er begrænset til højst 75.000 kr. pr. ting. Det fremgår af policen, hvis dækningen er udvidet.

...

5.2 Forsikringen omfatter ikke:

...

5.2.7 Ting som har erhvervsmæssig karakter. Dog er værktøj, rekvisitter eller instrumenter som du ejer og bruger i dit erhverv som lønmodtager omfattet jf. punkt 5.1.1.

Med erhvervsmæssig karakter mener vi blandt andet at:

- Hovedanvendelse er erhvervsmæssig
- Antallet af samme ting er større end hvad en privatperson normalt ejer, eks. et stort antal ens par bukser
- Kapaciteten på en ting/maskine er større end hvad en privatperson normalt vil købe, eks. En cementblander eller brændekløver med stor kapacitet

...

6. Hvilke skader dækker indboforsikringen?

...

6.12 Plusdækning

6.12.1 Hvilke ting er omfattet af plusdækningen?

6.12.1.1 Almindelig privat indbo, jf. punkt 5.1.1, dog ikke husdyr.

6.12.1.2 Guld, sølv, smykker m.m., jf. punkt 5.1.3.

6.12.2 Forsikringen dækker:

6.12.2.1 Anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1 6.11).

Ved pludselig skade mener vi en skade, hvor både skadens årsag og skadens virkning er øjeblikkelig og uventet. Årsag og virkning skal altså ske samtidig og ikke over et tidsrum.

6.12.3 Forsikringen dækker ikke:

6.12.3.1 Skade der er sket ved almindeligt brug, f.eks.:

- Ridser og skrammer
- Tilsmudsning
- Stænk
- Spild af fødevarer og væsker
- Dryp fra malerpensler, malerbøtter og lignende

6.12.3.2 Skade der er forvoldt af dyr.

6.12.3.3 Skade der skyldes slid, mangelfuld vedligeholdelse eller fejlbetjening.

6.12.3.4 Skade der skyldes fejlkonstruktion, fejlmontering eller anden fejl ved fremstilling eller udførelse.

6.12.3.5 Skade der er dækket af garanti- eller serviceordning.

6.12.3.6 Skade hvis du har udvist grov uagtsomhed.

...

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. 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."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/12 2020, at hans iPhone og iPad var gået i stykker den 3/11 2020. Han oplyste i skadeanmeldelsen, at "de stod på en kasse, uden jeg havde bemærket det, og da jeg løftede kassen gled de ned, idet jeg forsøgte at redde situationen tabte jeg kassen ovenpå telefonen". Den 14/12 2020 forklarede han, at han havde stablet fire flyttekasser ovenpå hinanden, at genstandene havde ligget på den øverste kasse, hvilket han havde glemt, og at genstandene gled ned, idet han flyttede en kasse. Da han ville redde sin iPhone, tabte han kassen ovenpå genstandene.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren hverken har dokumenteret, at genstandene ejes privat eller en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Klageren ønsker forsikringsdækning. Selskabet indhentede en udtalelse fra et elektronikværksted, som tog udgangspunkt i en flyttekasse fra Jem & Fix. Han fik kendskab hertil efter ansøgning om aktindsigt. Den 22/4 2021 oplyste han selskabet og elektronikværkstedet, at var tale om en tungere alukasse. Elektronikværkstedet vurderede herefter, at skaden sandsynligvis var sket som beskrevet med de nye informationer omkring kassen. Han har anført, at "det er korrekt at jeg indledningsvist havde anført at telefonen var købt sommeren 2019, dette skyldes at jeg havde glemt at min kæreste fik ny (samme model) telefon i sommeren 2020. At telefonen er nyere end først antaget, bør dog ikke stille mig ringere i en forsikringsbegivenhed. IMEI nummeret er det samme, som hele tiden kommunikeret". Han har anført, at han ikke ændret forklaring. Han har gennem forløbet fastholdt, at genstandene er købt privat. Han har fremlagt foto af emballage og de ødelagte genstande. I forhold til købsbeviset for iPhone'en har han anført, at sælgeren har påført den blå tekst. Selve købsbevisets gyldighed bekræftes af teleselskabet. Han har ikke kvittering for købet af iPad'en, idet garantien var udløbet. Ved anmeldelsen kunne han ikke huske den nøjagtige købsdato, men det må formodes, at iPad'en blev købt i perioden fra juni 2017 til oktober 2018, idet modellen udkom den 13/6 2017 og der udkom en nyere model i oktober 2018. Klageren har tilbudt at lægge ud for en revisorerklæring, hvis selskabet efterfølgende dækker udgifter, når det er dokumenteret, at genstandene ikke er købt via klagerens virksomhed.

Selskabet har anført, at klageren har ændret forklaring om blandt andet købstidspunkterne for begge genstande, og at klageren ved anmeldelsen ikke havde dokumentation for købene. Den 22/4 2021 fremsendte klageren købsbevis/overdragelseserklæring for iPhone'en. Selskabet har vurderet, at købsbeviset/overdragelseserklæringen ikke kunne lægges til grund for en ændret stillingtagen til sagen. Selskabet har anført, at der er uregelmæssigheder i opstillingen på købsbeviset. Klageren oplyste først ved mailen af 22/4 2021, at der ikke var tale om en almindelig flyttekasse, men derimod en alukasse. Selskabet har betragtet dette som en ændring af den

Ankenævnet for Forsikring

20.

96763

oprindelige forklaring, og ændringen fremkom efter afgørelsen af 10/3 2021, hvor der blev refereret til en almindelige flyttekasse. Selskabet har anført, at den oprindeligt beskrevne skadeårsagen ikke har været egnet til at medføre de omfattende skader, hvorfor klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der foreligger en pludselig skade omfattet af forsikringens dækning.

Det fremgår af skadeanmeldelsen af 3/12 2020, at genstandene blev købt i sommeren 2019, og at klageren oplyste, at "de stod på en kasse, uden jeg havde bemærket det, og da jeg løftede kassen gled de ned, idet jeg forsøgte at redde situationen tabte jeg kassen ovenpå telefonen".

På købsbeviset dateret den 29/1 2021 har sælgeren anført, at "TIL HVEM DET MÅTTE VEDKOMME: Undertegnede ..., bekræfter hermed at jeg har solgt nedenstående telefon til [klagerne] d. 26/8/2020. Vi mødtes ved ... kl. ca. 8.15 hvor jeg modtog kontant betaling af 7.000 kroner, og overdrog telefonen. Telefonen var helt ny. Der blev ikke udarbejdet en slutseddel i forbindelse med handlen, idet det dagen inden var blevet bekræftet overfor køber at der var 24 måneders reklamationsret på telefonen. Det er ikke min opfattelse at telefonen blev købt erhvervsmæssigt, idet der var tale om kontant betaling og der ikke blev udarbejdet en slutseddel. Skulle der være spørgsmål til nærværende kan jeg kontaktes på telefon [nummer]".

Af elektronikværkstedets udtalelse af 10/3 2021 til selskabet fremgår det, at "iPad tyder på at have haft cover på alt efter afmærkningerne bag på. Det kan tyde på enten noget holder på bagbeslaget, eller et bildæk? Hvis enhederne ikke har haft cover på, så er det svært at afgøre hvor mærkerne kommer fra. Flyttekassen der skulle have landet oven på begge enheder skal have rigtigt meget vægt i for at kunne forsage den type skade, dog vil det være sjældent. Flyttekasser, hvis vi tager udgangspunkt i standarddimensionerne for en Jem & Fix flyttekasse som er 344mm høj, så vil de stablet flyttekasser komme op på 1m og 36cm. Det hænder at skærmen bliver knust så voldsomt, men det er meget sjældent".

Det fremgår af selskabets mail af 10/3 2021 til klageren, at "udover ovenstående har jeg gennemgået de indsendte billeder af de beskadigede genstande, og må hertil oplyse dig, at jeg ikke finder det tilstrækkeligt sandsynliggjort, at der er årsagssammenhæng mellem skaderne på

genstandene og den modtagne anmeldelse. Genstandene ses på billederne kraftigt medtagede og deformerede ud, hvilket er skader vi oftest ser i forbindelse med en genstand, der har været udsat for stor fysisk overlast f.eks. kørt over af en bil. Skaderne på genstandene er yderst omfattende, og bærer tydeligt præg af, at de kunne være sket over flere gange. Derudover skal det naturligvis også påpeges, at flyttekasser sædvanligvis er lavet af pap, og derfor ikke i sig selv kan forårsage skader af denne karakter på genstandene".

Af klagerens mail af 22/4 2021 til selskabet fremgår det, at "tillige er der aftalt et udgangspunkt om en specifikt Jem & Fix flyttekasse. Dette er ikke noget der er spurgt mig om. Der er ikke tale om en Jem & Fix flyttekasse, men en alukasse fra DHL, som er beregnet til flytning af skrøbeligt gods, og som er i fast materiale, fremfor pap flyttekasser hvor formen påvirkes af indholdet. Jeg vedhæfter billede af kassetypen".

Af elektronikværkstedets svar af 26/4 2021 til klageren fremgår det, at "som svar på dine spørgsmål: 1: Det er ikke usandsynligt at skaden er sket som beskrevet. Med dine nye informationer omkring kassen, så er det sandsynligt. 2: Som vores tidligere udtalelser, sker det sjældent med normale flyttekasse".

Det fremgår af teleselskabets svar af 3/6 2021 til klageren, at "jeg har kigget på kvitteringen, og derudover vendt sagen med vores juridiske afdeling. Jeg kan bekræfte, den fremsendte kvittering kommer fra os, og at den er gyldig".

Af forsikringsbetingelsernes punkt 5.2.7 fremgår det, at forsikringen ikke dækker ting som har erhvervsmæssig karakter. Med erhvervsmæssig karakter mener vi blandt andet at hovedanvendelse er erhvervsmæssig.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 6.12.2.1, at forsikringen dækker "anden pludselig skade, der ikke er nævnt som dækket eller undtaget i de dækninger, der er omfattet af Indboforsikringen (afsnit 6.1-6.11)".

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har bevist, at genstandene er købt erhvervsmæssigt, eller at genstandenes hovedanvendelse har været erhvervsmæssig.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det fremlagte købsbevis for iPhoneen, hvorpå der er påført en overdragelseserklæring for videresalget til klageren. Nævnet har på baggrund af overdragelseserklæringen lagt til grund, at klageren købte telefonen den 26/8 2020. Det forhold, at klageren ved anmeldelsen har anført, at telefonen blev købt i sommeren 2019, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har også lagt vægt på mailen af 3/6 2021 fra teleselskabet, hvoraf det fremgår, at "jeg har kigget på kvitteringen, og derudover vendt sagen med vores juridiske afdeling. Jeg kan bekræfte, den fremsendte kvittering kommer fra os, og at den er gyldig. Sådan bliver vores købsbevis opstillet, når de genereres i vores system - her ser jeg bort fra den blå tekst, som er interne notater".

Nævnet har videre lagt vægt på, at det er sædvanligt at have en iPhone og iPad til privat brug. Det forhold – at klageren ikke har kunne fremlægge kvittering for iPad'en kan ikke føre til andet resultat, idet klageren har fremlagt den beskadigede iPad.

Nævnet finder, at klageren har bevist, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed på iPhoneen og iPad'en.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at elektronikværkstedet den 26/4 2021 har udtalt, at det er sandsynligt, at skaden kan være sket som beskrevet med klagerens nye informationer omkring alu-kassen.

Nævnet har også lagt vægt på, at det anmeldte hændelsesforløb med rimelighed kan forklare, hvorfor genstandene har de pågældende skader.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klagerens beskrivelse i skadeanmeldelsen og den efterfølgende telefonsamtale den 14/12 2020 ikke indeholder nogen klar angivelse af flyttekassen, og at klagerens efterfølgende bemærkninger til kassen derfor med rimelig kan anses for indeholdt i de første forklaringer. Nævnet bemærker, at selskabet med fordel kunne have bedt klageren om at uddybe flyttekassen beskaffenhed og vægt, forinden selskabet traf afgørelse, hvorved selskabet kunne have sikret sig et bedre bevismæssigt grundlag.

Klageren kan ikke dokumentere købsdatoen for iPad'en men har oplyst, at modellen udkom den 13/6 2017. På den baggrund finder nævnet, at selskabet kan lægge den 13/6 2017 til grund for beregningen, hvis selskabet foretager afskrivning for iPad'en, jf. forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel 9.1.5.3.3 om elektroniske genstande.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal anerkende, at klagerens iPhone og iPad er blevet beskadiget ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, og at der genstanden ikke kan undtages fra dækning med henvisning til, at forsikringen ikke dækker ting som har erhvervsmæssig karakter. Selskabet skal opføre og udbetale erstatning i overensstemmelse med aftalegrundlaget. En eventuel kontanterstatning forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

96763

formand