

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. februar 2022 blev i sag nr. 97190:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 17/8 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Jeg fik stjålet min bil, og havde ting til at ligge der i (løsøre) som min indbo skulle dække.

Jeg indsender hvad der ligger i bilen, og får et beløb tilbage som slet ikke dækker hvad der var i bilen. Derudover har de trukket selvrisiko, hvilket de ikke skal når det er tyveri. Jeg har talt med 3 forskellige derfra, hvor de siger det samme. Men [selskabet] har trukket selvrisikoen. Jeg klager over dette i en mail til [selskabet], som jeg her vedhæfter. I dag d. 17/8 har jeg modtaget mail fra alm. brand, med at jeg har opsagt mine forsikringer fra d. 1/10. Jeg ringer derind og ham jeg taler med siger det er fordi der er sanering, men ville vende tilbage. Da han ringer tilbage siger han at jeg er opsagt fra deres side pga. den klage og jeg vil få en afgørelse på mail. I den mail er der ingen grundlag. Så jeg er opsagt fordi jeg har skrevet en venlig men bestemt klage, da jeg føler mig uretfærdigt behandlet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få dækket en større del af mine løsøre."

Selskabet har i brev af 3/9 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget Ankenævnets henvendelse af den 19. august 2021 vedrørende klage indsendt af klager.

Klageren klager over Alm. Brands erstatningsopgørelse i forbindelse med et simpelt tyveri samt opsigelse af hendes forsikringer.

Klager har oprettet Indboforsikring i Alm. Brand med gældende betingelser nr. FP 1409 - bilag A.

...

Indledning

Klager sender klage til vores skadeinspektør - bilag B, som selskabet ikke får besvaret, inden sagen sendes videre til Nævnet.

Sagen er derfor først gennemgået i forbindelse med, at den er indbragt for Nævnet. Der er som følge af denne gennemgang sket en mindre ændring i erstatningen.

Selskabet har vurderet, at klager ikke har klaget over erstatningsopgørelsen af bilen. Hvis dette ikke er korrekt, må klager vende tilbage.

Sagens forløb

Klageren anmelder den 12. juli 2021, at deres bil den 9. juni 2021 er stjålet, hvori der lå 2 par Louis Vuitton solbriller, jakke, Espaco sæde, taske, kontanter, en Saphe, samt JBL høretelefoner. Klagers krav vedlægges som bilag C.

Selskabet beder om dokumentation for de stjålne genstande, men det findes ikke. Se bilag D.

Erstatningen for indboet bliver opgjort skønsmæssigt.

Den 17. august 2021 fremsender vi et brev til klager, hvori vi opsiger forsikringerne. Kopi af opsigelsen af vedlagt som bilag E. Vi kan således oplyse, at opsigelsen af klagers forsikringer er lavet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Begrundelse for skaden

Det er klager, som skal dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre, at der er sket en dækningsberettiget skade og at omfang og krav er som oplyst.

Forsikringen dækker tyveri fra biler, når der kan konstateres tegn på voldeligt opbrud, jf. betingelsernes dæknings-skema, kolonne D2, Simpelt tyveri.

Da bilen er stjålet, kan det ikke konstateres, om der er voldeligt opbrud af bilen. Selskabet har taget udgangspunkt i, at der ved tyveri af bilen og de genstande der er i bilen, er sket voldeligt opbrud af bilen.

I henhold til betingelserne dækker forsikringen ikke tyveri af penge fra bil, hvorfor kontanterne ikke er dækket.

Ifølge mailkorrespondancen - bilag D - findes der ikke dokumentation for genstandene, ligesom der ikke findes dokumentation for ægtheden for genstandene, blandt andet solbrillerne.

Når klager ikke kan dokumentere eller på anden måde sandsynliggøre kravets størrelse, kan selskabet opgjøre kravet skønsmæssigt jf. betingelsernes afsnit 2, punkt 2.5.5.

I forbindelse med forsikringstagers klage, har vi gennemgået klagers krav. Det kan konstateres, at der på Indboforsikringen er dækket et barnesæde samt en trafik alarm til bilen. Indboforsikringen

dækker ikke motordrevne køretøjer samt dele og tilbehør hertil, hvorfor barnesædet og trafik alarmen ikke er omfattet af Indboforsikringen. Se eventuelt betingelsernes afsnit 2, punkt 2.1.1. Genstandene vil derimod være dækket af Bilforsikringen. Erstatningen skal opgøres efter samme principper, uanset om der er tale om en Indboforsikring eller en Bilforsikring, hvorfor selskabet ikke gør yderligere.

Ved gennemgangen er det konstateret, at der både er trukket genleveringsrabat og alders afskrivning fra barnesædet, hvilket er en fejl. Selskabet sender differencen på 24,30 kr. med tillæg af renter til klager. Vi beklager fejlen.

Klager er PlusKunde hos selskabet, hvilket giver nogle fordele. Blandt andet bliver der alene trukket en selvrisiko, den højeste, hvis en begivenhed rammer flere forsikringer f.eks. Bil- og Indboforsikring.

Det skal oplyses, at der ikke er trukket selvrisiko i erstatningen for bilen. Der er alene trukket selvrisiko fra erstatningen for indbogenstandene. Selvrisikoen er på 1.321 kr.

Opsigelse af klagers forsikringer

Indboforsikring ...

Indboforsikringens police er vedlagt som bilag F, og på side 3, kan ses, at denne er dækket under forsikringsbetingelserne FP 1409 (bilag A), og at forsikringen har hovedforfald pr. 1. november. Indboforsikringen er opsagt til hovedforfaldsdatoen 1. november 2021. I de gældende forsikringsbetingelser, på side 11, under punkt 1.10.1, står der bl.a. således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen. '

Det er dette punkt, som vi har benyttet os af.

Ulykkesforsikringer ...

Ulykkesforsikringens policer er vedlagt som bilag G og H, og på side 3, kan ses, at denne er dækket under forsikringsbetingelserne UP 2001 (bilag I), og at forsikringerne har hovedforfald pr. 1. oktober. I de gældende forsikringsbetingelser, på side 9, under punkt 1.11.1, står der bl.a. således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen. '

Det er dette punkt, som vi har benyttet os af.

Rejseforsikring ...

Rejseforsikringens police er vedlagt som bilag J, og på side 3, kan ses, at denne er dækket under forsikringsbetingelserne RP 1802 (bilag K), og at forsikringen har hovedforfald pr. 1. oktober.

Rejseforsikringen er opsagt til hovedforfaldsdatoen 1. oktober 2021. I de gældende forsikringsbetingelser, på side 11, under punkt 1.9.1, står der bl.a. således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger forsikringen med mindst 1 måneds varsel til den hovedforfaldsdag, som fremgår af policen. '

Det er dette punkt, som vi har benyttet os af.

Hundeforsikring ...

Hundeforsikringens police er vedlagt som bilag L, og på side 3, kan ses, at denne er dækket under forsikringsbetingelserne VP 1505 (bilag M), og at forsikringen har hovedforfald pr. 1. oktober.

Hundeforsikringen er opsagt til hovedforfaldsdatoen 1. oktober 2021. I de gældende forsikringsbetingelser, på side 5, under punkt 1.8.1, står der bl.a. således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald, som står i policen.'

Hundeforsikringen er omfattet af den lovpligtige ansvarsforsikring, og vi ønsker ikke at stille klager uden denne. Derfor er de frivillige dækninger på Hundeforsikringen opsagt, og ansvarsforsikringen er ændret pr. forsikringens hovedforfald 1. oktober 2021

Under punkt 1.8.3, står således:

'Vi kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til forfald. Hvis forsik-ringstageren ikke kan godkende ændringerne, kan han/hun opsige forsikringen fra forfald.'

Det er disse punkter, som vi har benyttet os af.

Hesteforsikringer ...

Hesteforsikringernes police er vedlagt som bilag N og O, og på side 3, kan ses, at denne er dækket under forsikringsbetingelserne HE 1407 (bilag P), og at forsikringen har hovedforfald pr. 1. okto-ber.

Hesteforsikringerne er opsagt til hovedforfaldsdatoen 1. oktober 2021. I de gældende forsikringsbetingelser, på side 9, under punkt 1.11.1, står der bl.a. således:

'Forsikringen er oprettet for 1-årige perioder, og den fortsætter, indtil en af parterne skriftligt op-siger den med mindst 1 måneds varsel til hovedforfald, som står i policen.'

Hesteforsikringerne er omfattet af den lovpligtige ansvarsforsikring, og vi ønsker ikke at stille kla-ger uden denne. Derfor er de frivillige dækninger på Hesteforsikringen opsagt, og ansvarsforsik-ringen er ændret pr. forsikringens hovedforfald 1. oktober 2021.

Under punkt 1.11.2, står således:

'Alm. Brand kan ændre forsikringens betingelser og/eller pris med 1 måneds varsel til en beta-lingsdag. Kan forsikringstageren* ikke godkende ændringerne, har denne ret til at opsige forsik-ringen fra forfaldsdagen.'

Det er disse punkter, som vi har benyttet os af.

Årsag til opsigelse af forsikringerne skyldes vores vurdering af omstændighederne i den seneste skade. Vi har i den forbindelse truffet afgørelse om, at samarbejdet skal ophøre. Vi fastholder der- for opsigelsen af klagers forsikringer, da denne er lavet i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og varslingsfrister for fremsendelse af opsigelsen, hvor disse er opsagt eller ændret pr. hovedforfaldsdato for den enkelte forsikring.

Konklusion

Ankenævnet for Forsikring

5.

97190

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt, da klager ikke har dokumentation for de stjålne genstande, herunder ægthed.

Opsigelse af klagers forsikringer er sket i henhold til gældende betingelser. Selskabet mener, at skaden er behandlet efter betingelserne, ligesom opsigelsen af klagers forsikringer er jf. de gældende betingelser.

Vi afventer herefter Nævnets afgørelse af sagen, og står gerne til rådighed med yderligere oplysninger."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af anmeldelse af 19/7 2021 fremgår bl.a.:

"

Dato for modtagelse: **19. juli 2021 kl. 10.33**

Beskrivelse	Kategori	Alder (Måneder)	Købspris	Nypris	Vedhæftning
Louis Vuitton	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	23	DKK 3.500,00	DKK 3.500,00	-
Louis Vuitton	Briller, Linser & Høreelse - Solbriller	23	DKK 3.500,00	DKK 3.500,00	-
Peak performance jakke	Tøj & Sko - Dame	11	DKK 3.000,00	DKK 3.000,00	-
Espaco Bømesæde	Cykler & Tilbehør - Cykeltilbehør	23	DKK 300,00	DKK 300,00	-
Skuldertaske inkl. pung	Punge, Tasker & Kufferter - Punge	23	DKK 1.000,00	DKK 1.000,00	-
Saphe alarm	Bil, Båd & MC - Biludstyr	11	DKK 599,00	DKK 599,00	-
JBL høretelefoner	Lyd & Billede - Hovedtelefoner	11	DKK 499,00	DKK 499,00	-
Kontanter	Kontanter, ID og Kort mm. - Kontanter	5	DKK 2.500,00	DKK 2.500,00	-

Af mailkorrespondance mellem klageren og selskabet af 22/7 2021 fremgår bl.a.:

"[Fra selskabet]

I forbindelse med opgørelsen af din skade skal jeg bede om dokumentation på de to Louis Vuitton solbriller og Peak Performance jakken. De er alle tre under to år og stadig inden for garantiperioden.

Ankenævnet for Forsikring

6.

97190

Dokumentation kan være købskvittering, eller kontoudtog, hvor betalingen fremgår (ved gaver spørg evt. giver).

Hvis det ikke er muligt at fremskaffe dokumentation vil der blive lavet en skønsmæssig erstatning.
...

[Fra klageren]

Vi har forsøgt, men uden held.

Vi har dog billeder hvor vi har dem på, hvis det kan hjælpe?

...

[Fra selskabet]

Billeder er desværre ikke så brugbare som dokumentation for mærkevarer, da der findes mange kopiprodukter.

Hvad med Peak Performance jakken? evt. kontoudtog fra betalingen?

...

[Fra klageren]

Jeg betalte den kontant, så jeg har ikke noget kontoudtog.

Jeg har prøvet at tage kontakt til butikken hvor vi købte den ..., men den er lukket ned permanent.

Okay, kunne godt være billeder kunne bruges."

Af selskabets skadeopgørelse fremgår bl.a.:

"I opgørelsen er din selvrisiko på 1.321 kr. fratrullet, såfremt der på baggrund af alder og brug vil være et fradrag af værdien, vil dette ligeledes fremgå af opgørelsen.

Kontererstatning i stedet for genlevering:

Du skal være opmærksom på, at såfremt du ønsker kontererstatning i stedet for at få genleveret en vare, så vil erstatningen svare til, hvad det koster at købe genstanden her. Erstatningen kan derfor være nedskrevet med f.eks. 10% som er den rabat vi opnår hos vores leverandør, og derfor vil dette også være fratrullet i selve erstatningen hvis du vælger at få udbetalt din erstatning kontant.

...

ID	Beskrivelse	Vurdering	Afskrivn.	Kontant- erstatning	Gavekort
1	Louis Vuitton – ingen dokumentation – erstattet som skønsmæssigt	500,00 kr.		500,00 kr.	
2	Louis Vuitton – ingen dokumentation – erstattet skønsmæssigt	500,00 kr.		500,00 kr.	
3	Peak Performance jakke – ingen dokumentation – erstattet skønsmæssigt	1.000,00 kr.		1.000,00 kr.	
4	Espaco Børnesæde	243,00 kr.	10%	218,70 kr.	300,00 kr.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97190

			(24,30 kr.)		(Fri Bikeshop)
5	Skuldertaske inkl. Pung	820,00 kr.		820,00 kr.	1.000,00 kr. (Zalando)
6	Saphe Alarm	539,10 kr.		539,10 kr.	599,00 kr. (Supergavekortet)
7	JBL høretelefoner	449,10 kr.		449,10 kr.	499,00 kr. (Bilka)
8	Kontanter — kontanter og — smykker — dækkes ikke ved tyveri fra bil, jf. forsikringsbetingelserne 1) kontanter	2.500,00 kr.			

Subtotal: 4.026,90 kr.

Selvrisko: -1.321,00 kr.

Total kontant erstatning: 2.705,90 kr."

Af brev om opsigelse af forsikringer af 17/8 2021 fremgår bl.a.:

"Vi har gennemgået dit samlede kundeforhold hos os på og den baggrund opsiges vi dine forsikringer.

...

Det betyder, at vi opsiges følgende forsikringer:

... Indbo

... Ulykke

... Ulykke

... Hund

... Rejse

... Hest

... Hest

...

Hvis forsikringerne indeholder dækninger for bygningsbrand eller motoransvar, kan vi ikke slette dem, før vi får en opsigelse fra et andet forsikringsselskab – det siger loven.

Ønsker du, at forsikringerne skal fortsætte i et andet forsikringsselskab, skal vi have en opsigelse fra dit nye selskab, og vi vil herefter ophæve forsikringerne hos os."

Af indboforsikringens police fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker

...

Skader på indbogenstande ved Tyveri, brand og vandskade

...

Selvrisko

Ankenævnet for Forsikring

8.

97190

Din valgte selvrisiko er 1.293 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

...

Dækningsskema D2

Simpelt tyveri (2)

Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

Tyveri fra biler ... når der kan konstateres tegn på voldeligt opbrud*.

...

Ved tyveri fra aflåst bil, dækker forsikringen med indtil 5.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed*, selv om der ikke er konstateret voldeligt opbrud.

Forsikringen dækker ikke

...

4. Penge og pengerepræsentativer og ubrugte frimærker."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 12/7 2021, at hendes bil – hvori der lå en række genstande, herunder to Louis Vuitton solbriller, en Peak Performance jakke og kontanter – blev stjålet den 9/6 2021. Selskabet har erstattet barnesæde, skuldertaske, Saphe Alarm og JBL høretelefoner med fradrag af rabat, som selskabet kunne opnå ved at genlevere. Selskabet har erstattet Peak Performance jakken med skønsmæssigt 1.000 kr. og skønsmæssigt 500 kr. pr. solbrille, idet selskabet har vurderet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, herunder genstandenes ægthed.

Klageren ønsker fuld erstatning, herunder erstatning af de stjålne kontanter. Hun har anført, at selskabets skønsmæssige erstatning af Louis Vuitton solbrillerne ikke hænger sammen. Hun var

Ankenævnet for Forsikring

9.

97190

uforstående over, at Peak Performance jakken blev erstattet med et højere beløb end solbrillerne, som realistisk set aldrig ville falde i pris. Klageren har anført, at selskabet uberettiget har fratrasket selvrisko, hvilket selskabet ikke skal ved tyveri. Klageren er videre utilfreds med, at selskabet har opsagt og ændret klagerens indbo-, ulykkes-, hunde-, rejse-, og hesteforsikring den 17/8 2021.

Selskabet har oplyst, at selvrisko kun blev fratrasket erstatningen på indbogenstandene, selv om forsikringsbegivenheden både ramte indboforsikring og bilforsikring. Selskabet har under nævnets behandling af sagen konstateret fejl i erstatningsopgørelsen og har sendt klageren differencen på kr. 24,30 med tillæg af renter.

Af mailkorrespondance mellem klageren og selskabet af 22/7 2021 fremgår det, at klageren ikke havde købskvitteringer på Louis Vuitton solbrillerne eller Peak Performance jakken, men at hun havde fotos af genstandene. Hertil svarede selskabet, at "billeder er desværre ikke så brugbare som dokumentation for mærkevarer, da der findes mange kopiprodukter." Nævnet har ikke fået forelagt fotos.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 2.5.5.

Louis Vuitton-solbrillerne og Peak Performance jakken

Klageren har krævet 3.500 kr. i erstatning for hvert par Louis Vuitton solbriller og 3.000 kr. i erstatning for Peak Performance jakken. Hun har oplyst, at hun købte jakken kontant.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse, idet klageren ikke har dokumenteret sit krav, herunder ægtheden af solbrillerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering for køb af solbrillerne og jakken.

Ankenævnet for Forsikring

10.

97190

Nævnet har også lagt vægt på, at solbrillerne efter det oplyste var næsten 2 år gamle, og at det derfor må forventes, at solbrillerne har en vis grad af slitage og brugsspor, hvilket må indgå i vurderingen, når der skal betales erstatning for solbriller, hvis ægthed ikke er dokumenteret.

Nævnet henviser til sin afgørelse i sag 90858, hvor klageren fik 500 kr. i skønsmæssig erstatning for et par designersolbriller, hvor ægtheden ikke kunne dokumenteres.

Kontanter

Klageren har krævet 2.500 kr. i erstatning. Selskabet har afvist dækning med henvisning til forsikringsbetingelserne, hvoraf det fremgår, at forsikringen ikke dækker penge og pengerepræsentativer ved tyveri fra biler.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Selvrisiko

Klageren er utilfreds med, at selskabet har opkrævet selvrisiko.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fratrasket selvrisiko ved tyveri efter indboforsikringen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af forsikringsbetingelserne punkt 2.6.1, at "den generelle selvrisiko gælder pr. skade/skadesårsag".

Opsigelse af forsikringerne

Selskabet har opsagt forsikringerne og ændret prisen for ansvarsdækningen i hundeforsikringen og hesteforsikringen den 17/8 2021 med virkning fra den 1/10 2021. Selskabet har opsagt indboforsikringen pr. 1/11 2021.

Ankenævnet for Forsikring

11.

97190

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at forsikringerne var oprettet for 1-årige perioder og kunne opsiges eller ændres med mindst en måneds varsel til hovedforfald.

Idet henholdsvis opsigelserne og ændringerne er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opsagt og ændret forsikringerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet i forbindelse med sagens behandling for nævnet delvist har imødekommet klagerens krav.



Svend Bjerg Hansen