

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. oktober 2022 blev i sag nr. 97983:

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 9/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Min håndtaske er stjålet den 12-02-2022 i tog, på vej hjem fra [by] til [by]. Jeg har haft 4 mobil telefoner som jeg havde købt til min børn i [udlandet]. En guldhalskæde som var købt til min mor. Min pung med alle min id-kort, bank kort, og 5-6000 kr. i kontanter. Alle mine nøgler, Pas, telefon oplader komplet sæt 2 stk., notesbøger, Ray ban solbriller, håndtaske, høretelefoner, og nogen små diverse.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Forsikring vil erstatte kun ca. 4000 kr. og de vil ikke dække kontanter, guldhalskæde, og de 4 iPhone. Normal når man skal rejse til [verdensdel] så skal man have kontanter, fordi mange butikker tag ikke mod kort. og for de 4 telefoner har jeg genskaffede indkøbs kuvertering, men forsikring vil ikke dække de alligevel, fordi de mener, sådan en Faktura skal ikke skrives med hånd, men det er jo ikke mig der kan bestemme over sælger hvilke form for faktura han skal bruge i sin butik. men der er en faktura nr. på, mit navn og adresse, og sælgerens oplysninger."

Selskabet har i brev af 11/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens forløb

Klager anmeldte telefonisk den 14. februar 2022, at han blev udsat for et tyveri i toget dagen før den 13. februar. Klager faldt i søvn i toget, og da han skulle af, manglede der en lille taske.

Efterfølgende skriver selskabet og klager sammen omkring opgørelse af erstatningen - bilag B-D. Opgørelse af erstatning - se bilag E.

Klager er ikke enig i selskabets opgørelse og klager over denne - se bilag F, hvilket selskabet svarer på - bilag G.

Klager har ligeledes talt med skadebehandlerne den 23. februar og 2. marts i forlængelse af klagers mails til selskabet, hvor klager giver udtryk for, at han ikke er enig i opgørelsen.

Herefter indbringes sagen for Nævnet.

Sagens begrundelse

Det er klager, som skal dokumentere, at omfang og krav er som oplyst, jf. FAL § 22.

Klager har til Nævnet oplyst, at klagen vedrører manglende erstatning for kontanter, guldhalskæde og 4 iPhones.

Kontanter og guldhalskæde

Klager har fået stjålet sin taske i toget, mens han sov. Han så ikke tyveriet ske. Tyveriet bliver derfor betragtet som simpelt tyveri jf. betingelserne.

Ved simpelt tyveri er smykker og kontanter ikke dækket jf. betingelsernes dækningsskema kolonne D1.

Selskabet erstatter derfor ikke klagers kontanter og smykke.

4 iPhones

Klager har oplyst, at kvitteringen på de 4 nyindkøbte iPhones blev stjålet sammen med telefonerne, da denne også lå i tasken. Visitkort fra butikken lå ligeledes i tasken.

Dog har klager en ven i [udlandet], som han ville høre ad, om han vil gå forbi butikken og nævne klagers navn og adresse, og på den måde få en kopi af kvitteringen.

Selskabet modtager efterfølgende en mail med billede af kvitteringen - klagers bilag "IPHON_DUBAI_FAKTURA".

Der er flere ting ved kvitteringen, som undrer selskabet, hvorfor vi sender den til vurdering hos F&P.

Selskabet har fået følgende oplyst af F&P;

- Kvitteringen er skrevet i hånden og datoformatet er ikke [udenlandsk]. Det er europæisk at skrive en dato på denne måde, hvorfor de antager at det er skrevet eller dikteret af en dansker.
- Der er ikke tale om en autoriseret Apple-forhandler og der er ikke noteret IMEI og serienummer på kvitteringen. Dette bruges til at kunne spore telefonerne, men også som garantibevis på produktet.

- Ud fra adressen på kvitteringen er der tale om et stort bazarområde, hvor der er en masse små butikker, som blandt andet handler med elektronik. Butikkerne skifter jævnligt navn og ejerskab.
- F&P er bekendt med, at det i dette bazar-område er muligt at købe kvitteringer på diverse produkter, uden at købe produktet med.

Ud fra det ovenstående, er det F&P's vurdering, at kvitteringen har væsentlige mangler.

Selskabet skal yderligere bemærke, at det ikke fremgår af kvitteringen, at der er tale om en kopi af klagers originalkvittering.

Det ligner ikke en kopi-kvittering og samtidig finder vi det ikke sandsynligt, at man tilbagedaterer datostemplet for at stemple en kopi-kvittering.

Da selskabet ikke mener, at denne kvittering kan stå alene, beder vi klager om at fremvise anden dokumentation i form af enten betaling med kort, hævnning af et beløb svarende til de 12.500 [valuta] eller kvittering for veksling til beløbet. Klager har ikke kunne fremskaffe dette.

Slutteligt finder selskabet det bemærkelsesværdigt, at klagers ven ved hvilken butik han skal gå til i bazarområdet.

På grundlag af ovennævnte finder selskabet det ikke sandsynligt, at kvitteringen er en kopi af klagers originalkvittering, men at der er tale om en kvittering, der er lavet til formålet. Ligeledes finder selskabet det ikke sandsynligt, at klager har været i besiddelse af telefonerne.

Konklusion

Det er klager, som skal dokumentere, at omfang og krav er som oplyst.

Selskabet bestrider den fremsendte kopi-kvittering, da klager ikke kan godtgøre IMEI og serienr., ligesom kvitteringen er håndskrevet og tilbagedateret uden at det fremgår, at det er en kopi-kvittering.

Klager har ikke kunne fremskaffe yderligere dokumentation i form af betaling med kort, hævnning af beløbet eller kvittering af veksling af beløbet.

Vi finder det ikke sandsynliggjort eller dokumenteret, at klager har været i besiddelse af 4 iPhones.

Selskabet erstatter ikke kontanterne og guldhalskæden, da disse genstande ikke er dækket ved simpelt tyveri jf. betingelserne.

På baggrund af ovenstående fastholder vi, at vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning i sagen."

Klageren har i kommentar af 10/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Nu har jeg læst svaret, men det er de samme ting de siger, jeg er jo ikke enig med dem, derfor har jeg klaget over det. Jeg har afleveret en købskvittering, og jeg forstår ikke hvorfor de ikke tror

på den, hvis det er grund til at den er håndskrevet, ja men i dk finder du også firma som bruger gammeldags faktura, som skal skrives med hånd, det giver ingen mening. Og alle de andre ting er vurderet meget lav. 50 kr. for nøgler. helt ærligt, jeg har mistet husnøgle, nøgler til vores kælder, postkasse, opbevaringsrums nøgler og der mener de at jeg kan lave dem for 50 kr, og så mener i det er perfekt vurdering LIGE EFTER BOGEN? Jeg vil gerne at forsikring skal dække den indkøbskvittering på mobil tlf., nøgler skal vurderes til de rigtig penge og ikke 50 kr. iPhone komplet lader mistet, for 179 kr. kan man kun købe kabel og ikke hele sæt. jeg er ikke enig med forsikrings afgørelser."

Selskabet har i brev af 30/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er nyt for selskabet, at klager også har mistet nøgler til kælder, postkasse og opbevaringsrum. Selskabet har tidligere alene fået et krav for en mistet husnøgle, og en kopi af nøglen er opgjort skønsmæssigt til 50 kr., da klager ikke selv har fremsat et krav. Nøgler til klagers erhverv er afvist.

Selskabet er indstillet på at dække kopi af yderligere 3 nøgler til kælder, postkasse og opbevaringsrum, og overfører derfor 200 kr. til klagers NemKonto. Hvis klager ikke kan bestille kopinøgler for dette beløb, bedes klager oplyse nærmere, herunder sende os en regning på udgifter til de 4 nøgler. Hvis beløbet fortsat ikke dækker de udgifter klager allerede har haft i forbindelse med tyveriet af nøglerne, bedes klager oplyse nærmere herom, herunder sende en regning for sine udgifter.

Selskabet har erstattet 2 opladere med 179 kr. pr. stk. Erstatningen er fastsat ud fra hvad en almindelig (ikke Apple produkt) oplader (kabel inkl. USB-adapter) koster. Hvis klager har dokumentation på, at de 2 opladere var apple-produkter, bedes han indsende dette. Så vil selskabet udbetale erstatning ud fra dette.

Klager skriver til Nævnet, at han ikke forstår, det er et problem for selskabet, at kvitteringen på de 4 indkøbte iPhones er håndskrevet. Selskabet må præcisere, at det ikke alene er på grund af, at kvitteringen er håndskrevet, at telefonerne ikke dækkes. Vi henviser i den forbindelse til vores 1. besvarelse side 2, afsnittet '4 iPhones'."

Til dette har klageren fremsendt kommentar af 6/6 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har flyttet alle min forsikring fra jeres selskab, det er en meget dårlig behandling i giver til jeres kunder, man tegner ikke en forsikring for dække 50 kr. og 100 kr., man tegner forsikring på grund af noget som har værdig, men det dækker i ikke alligevel, så mener i at faktura er håndskrevet, og i ikke tror på det, og oplader er ikke originale det vurderes som kopi vare, som om i var med den gang jeg købt dem, så dækker i nøgler for 50 kr., fordi der mener i at man skal lave kopi af nogen nøgler som jeg ikke har på mig mere.

altså jeg er træt af jeres vurdering.

men jeg holder fast ved, at jeg har faktura på de 4 iPhone, den er afleveret til jer, og jeg skal have de penge, om vi skal så til retten med denne sag, så må vi gøre det, men jeg synes ikke i har ret, i prøver bare på at slippe fra udgifterne, derfor bruger i sådan nogen mærkelig grund og mening.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97983

jeg har dokument på de købte vare og det er sendt til jer."

Nævnet har fået forelagt selskabets indlæg af 10/6 2022. Klageren har i kommentar af 14/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fint med nøglerne, jeg får lavet en kopi af alle de nævnte nøgler og sender en regning bagefter, da de 200 kr. med al sandsynlighed ikke dækker.
I forhold til de 4 iPhones holder jeg fast ved mit krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Nævnet har fået forelagt en kvittering, som er håndskrevet og dateret til den 10/2 2022. Af kvitteringen fremgår det, at "iPhone 11 Pro 64 GB, 3, 3500, 10500" og "iPhone 11 – 128 GB, 1, 2000, 2000" til en samlet pris på 12500. Kvitteringen er stemplet med teksten "PAID 10 Feb. 2022". Af selskabets skadeopgørelse af 22/3 2022 fremgår bl.a.:

SKADEOPGØRELSESINFORMATION

Genstandsbeskrivelse	Pris	Afskrivning	Opgørelse
4 stk iPhone ¹⁾	kr. 22.262,23		
penge pung - skønsmæssig erstatning pga. manglende dokumentation (penge pung)	kr. 500,00		kr. 500,00
Hånd taske - skønsmæssig erstatning pga. manglende dokumentation (Hånd taske)	kr. 500,00		kr. 500,00
APPLE AirPods (2019) With Wireless Charging Case - Hvid (Tilbehør til Mobiltelefoner) - skønsmæssig erstatning pga. manglende dokumentation (APPLE AirPods (2019) With Wireless Charging Case - Hvid (Tilbehør til Mobiltelefoner))	kr. 300,00		kr. 300,00
2 stk visa dankort ²⁾	kr. 0,00		
Vivanco Oplader til iPhone og iPad (Tilbehør til Mobiltelefoner)	kr. 179,10		kr. 179,10
Mastercard platinum ²⁾	kr. 0,00		
køre kort	kr. 280,00		kr. 280,00
pass	kr. 1.780,00		kr. 1.780,00
2 stk sygesikring bevis	kr. 420,00		kr. 420,00
Ok Benzin kort ²⁾	kr. 0,00		
Ray Ban Original Wayfarer - Unisex (Solbriller) - skønsmæssig erstatning pga. manglende dokumentation (Ray Ban Original Wayfarer - Unisex (Solbriller))	kr. 500,00		kr. 500,00
kontanter ²⁾	kr. 7.000,00		
GULD HALSKÆDE ²⁾	kr. 14.094,50		
2 STK. NOTEBOOKS	kr. 0,00		kr. 0,00
DIVERSE KUGLEPEN, NØLGER, OSV	kr. 0,00		kr. 0,00
priority pass	kr. 0,00		kr. 0,00
PASS BILLEDER	kr. 125,00		kr. 125,00
		Selvrisiko	kr. -1.353,00
		Total beløb	kr. 3.231,10

¹⁾ Afvist pga. manglende dokumentation

²⁾ Smykker/Kontanter dækkes ikke ved denne type tyveri

Ankenævnet for Forsikring

6.

97983

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 – D1

Simpelt tyveri (1)

Forsikringen dækker den direkte skade på det forsikrede ved

- Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale.

...

	<i>Forsikringen omfatter følgende genstande</i>
✓	1. Almindeligt privat indbo*: Indbo og andre private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, medmindre det er nævnt særskilt herunder i punkterne 2-11.
✓	2. Særligt privat indbo*: Antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, ure, mobiltelefoner med tilbehør, fotoudstyr, kikkerter, musikinstrumenter, video- og lyd-udstyr (radio- og tv-apparater, video-, bånd-, cd-, dvd- og pladeafspillere, digitale afspillere/optagere, højttalere, forstærkere, projektorer, videokameraer) med tilbehør, computere og andet edb-udstyr med tilbehør, tablets, mobilt navigationsudstyr, spillekonsoller, bånd, kassetter, plader, cd'er, dvd'er og hukommelseskort, pelsværk, våben, vin og spiritus.
÷	3. Guld, sølv, platin, perler, ædelstene og smykker. Herunder genstande hvor guld, sølv, platin, perler og ædelstene indgår som en væsentlig bestanddel, uanset om genstanden kan henføres til dækningsskemaets punkt 1 og 2.
÷	4. Penge og pengerepræsentativer* og ubrugte frimærker.

"

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han den 12/2 2022 var udsat for et tyveri i et tog, hvor han kortvarigt var faldet i søvn. Han havde fået stjålet en taske med en række genstande i, herunder kontanter, guldhalskæde, nøgler, opladere og 4 iPhone. Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse, herunder at selskabet har afvist dækning for 4 iPhone, guldhalskæde og kontanter.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97983

4 iPhones

Klageren har anført, at han havde købt de 4 iPhones til sine børn på en rejse til udlandet, og at kvitteringen for købet lå sammen med disse i den stjålne taske. Klageren har fremlagt en kopi af en købskvittering.

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at det ikke er sandsynligt, at den fremlagte kvittering er en kopi af klagerens originalkvittering, og at klageren i øvrigt ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort, at han har været i besiddelse af de 4 iPhones.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5 fremgår det, at "For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. ... Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at erstatte de 4 iPhones.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt originalkvittering, købs- og betalingsoplysninger eller øvrig dokumentation for ejerskab af 4 iPhones på tyveritidspunktet.

Nævnet finder, at den af klageren fremlagte købskvittering ikke beviser ejerskab.

Guldhalskæde og kontanter

Klageren har anført, at han havde købt guldhalskæden til sin mor.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97983

Selskabet har afvist dækning under henvisning til, at smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri, jf. forsikringsbetingelsernes dækningsskema D1.

Det fremgår af dækningsskema D1, at smykker og kontanter ikke er dækket ved simpelt tyveri.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der er tale om simpelt tyveri, idet tyveriet skete på vej hjem i et tog. Da der ikke er dækning for smykker og kontanter ved simpelt tyveri, kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse.

Øvrige genstande

Klageren har anført, at hun har fået stjålet to komplette telefonopladersæt. Selskabet har anført, at selskabet har erstattet 2 opladere med 179 kr. pr. stk. Selskabet har anført, at hvis klageren har dokumentation på, at de 2 opladere var apple-produkter, bedes han indsende dette, hvorefter selskabet vil udbetale erstatning ud fra dette.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Klageren har anført, at han har fået stjålet nøgler til hus, kælder, opbevaringsrum og postkasse. Selskabet har dækket mistet husnøgle med 50 kr. og har efter klagerens anmeldelse af yderligere 3 nøgler overført 200 kr. til klageren. Hvis klageren ikke kan bestille kopinøgler for dette beløb, har selskabet bedt klageren om at oplyse nærmere herom, herunder sende en regning på udgifterne til de 4 nøgler.

Nævnet kan på baggrund heraf ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet kan i øvrigt ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse, da klageren ikke har fremlagt dokumentation på yderligere.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

97983

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand