

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 98005:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 13/3 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Under bilferie, indbrud i bilen i [udenlandsk by], blev stjålet iPad, MacBook pro samt tøj og div. Da regning til iPad og MacBook pro sendes til Alka, blev der afvist erstatning, da Apple var stavet forkert, og dato forkert på den ene faktura. Vedhæftet billede af MacBook pro. Afregningssatser var meget lav på de fleste ting Alka/Tryg ville erstatte.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Opnå erstatning."

Selskabet har i brev af 9/5 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 3. august 2021 telefonisk til Alka Forsikring, at han og familien havde været på ferie og der havde været indbrud i bilen. Alt deres tøj var stjålet, 2 luftmadrasser og en bærbar.

Alka Forsikring fremsendte samme dag link til Scalepoint til udfyldelse af kosteropgørelse.

Alka Forsikring modtog den 21. september 2021 den udfyldte opgørelse.

Klager rykkede den 12. oktober 2021 telefonisk selskabet for en afgørelse.

Grundet kravets størrelse blev sagen overgivet til en skadekonsulent.

Ankenævnet for Forsikring

2.

98005

Skadekonsulenten kontaktede klager telefonisk den 13. oktober 2021 for at få en udførlig skadeanmeldelse.

Klager forklarede, at han og familien var kørt til [by] på ferie. De skulle checke ind på hotellet kl. 12, men var der en halv til en hel time før og deres værelse var ikke klar. Bilen stod på en lukket p-plads, der holdt andre biler, men der var også ledige pladser. De måtte ikke stille bagagen i receptionen, hvorfor de tog den med tilbage til bilen. Her stod i receptionen kunne se bilen derfra.

Bagagen var placeret i bagagerummet og der var intet i selve kabinen. Der var tale om 2-3 kufferter (en kuffert der indeholdt køleelementer og værktøj til bilen blev ikke stjålet).

Da de gerne ville ud at se byen, herunder [seværdighed] tog de fra hotellet ved 15-tiden med toget ind til centrum.

Da de kom tilbage til hotellet ca. kl. 21.30 opdagede de på lang afstand, at der var noget galt, da solen skinnede og bilens bagrude var helt mørk. De konstaterede, at der havde været indbrud i bilen og at bagruden og en siderude var smadret og deres ting var væk.

De ringede fra p-pladsen til hotellet, da de ikke turde forlade den opbrudte bil.

De fik hjælp af hotellet til at kontakte politiet og køre bilen til en aflåst garage. De overnattede en nat på hotellet og derefter to nætter på en anden adresse (angiveligt, der hvor bilen nu var kørt hen). De satte plastic på bagruden og sideruden og støvsugede glasskårene op og kørte hjem til Danmark.

Klager indsendte den 12. oktober 2021 via Mit Alka kopi af den [nationalitet] politirapport.

Alka Forsikring opgjorde erstatningen i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og fremsendte via Mit Alka den 8. december 2021 link til selskabets online skadeserstatning, hvor klager kan vælge køb af nye genstande, gavekort eller kontanterstatning.

Klager havde kun kvittering for en jakke købt under rejsen i [andet land] og et par læsebriller, hvorfor erstatningen for de øvrige genstande blev opgjort skønsmæssigt.

De af klager indsendte fakturaer for den anmeldte MacBook og iPad blev vurderet mangelfulde af selskabet, som på den baggrund meddelte, at disse ikke kunne erstattes, da de ikke udgjorde tilstrækkelig dokumentation for hverken ejerskab, art eller lødighed.

Alka Forsikring har derudover afvist at betale selvriskoen på bilens kaskoforsikring på indboforsikringen ligesom klagers krav om ødelagt ferie ikke erstattes på indboforsikringen, men skal anmeldes til rejseforsikringen.

Klager henvendte sig efterfølgende til selskabet ved mail af samme dato og undrede sig over den manglende erstatning for iPaden.

Alka Forsikrings skadekonsulent redegjorde ved mail af 14. december 2021 for årsagen til dette.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

3.

98005

Klager har tegnet Forbunds Indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne FI-01

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 dækningsskemaet på side 13 tyveri fra lukkede og aflåste biler, som simpelt tyveri.

Det er et krav, at der kan konstateres voldeligt opbrud af bilen (fraset krav på under 5.000 kr.).

Penge og guld, sølv og smykker er ikke dækket ved simpelt tyveri.

Det påhviler i henhold til almindelige retsregler, den der rejser et krav at bevise/sandsynliggøre rigtigheden af kravet. Det vil sige, at klager dels må sandsynliggøre, at der er tale om en forsikringsbegivenhed i betingelsernes forstand, dels dokumentere kravets størrelse.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at *'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst.*

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

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

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

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

Alka Forsikring har anerkendt, at der foreligger en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed og opgjort erstatningen i henhold til de gældende forsikringsbetingelser.

Da der for de (udover elektronikken) anmeldte genstande er tale om sædvanligt indbo i form af hovedsageligt tøj af varierende alder (mellem 1 år og 4 år gammelt) har selskabet ikke krævet kvitteringer for køb eller anden dokumentation.

Alka Forsikring har dog krævet dokumentation for køb af MacBooken og IPaden.

MacBook og iPad.

Klager har indsendt dokumentation i form af faktura fra et firma der hedder (hed) ... Begge fakturaer er forsynet med fiktive bankoplysninger.

Desuden er de købte produkter ikke stavet korrekt (appel) og fakturaerne indeholder imod sædvanen ikke produkternes IMEI-numre.

Ved opslag på CVR API viser det sig, at det pågældende firma skulle være startet den 13. august 2014. Firmaet har aldrig indgivet årsregnskaber og er tvangsopløst med en slutdato den 13. marts 2019.

MacBooken er ifølge fakturaen købt den 4. juni 2014, hvilket vil sige mere end to måneder før firmaet eksisterede.

For to enkeltgenstande af en forholdsvis høj værdi er dokumentationen på ovennævnte baggrund ikke tilstrækkelig til at bevise hverken ejerskab, art eller lødighed, hvorfor selskabet har afvist at erstatte de to genstande (ud af 43 anmeldte poster), grundet utilstrækkelig dokumentation.

Klager har ikke indsendt dokumentation for sit krav udover kopi af to fakturaer fra det firma der hedder (hed) ... og der foreligger ikke dokumentation for betaling af de to fakturaer.

For det første er begge fakturaer som anført forsynet med fiktive bankoplysninger. For IPadens vedkommende er den desuden angivet købt før det pågældende firma var etableret.

Klager har ikke kunnet dokumentere betalingen for de to genstande og Alka Forsikring må på baggrund af de foreliggende oplysninger fastholde, at der ikke kan ydes erstatning for de to genstande, idet selskabet har ikke den fornødne tillid til de to fakturaers ægthed.

Øvrige stjålne genstande i henhold til klagers opgørelse.

Af kosterlisten fremgår en omfattende mængde beklædningsgenstande - bl.a. Sloggi underbenklæder for over 6.000 kr. og T-shirts for over 5.000 kr., som selskabet har svært ved at se, har kunnet være i de 2-3 kufferter (retteligen sportstasker) der blev stjålet.

Den eneste beklædningsgenstand der er fremlagt dokumentation for, er en jakke købt den 17. juli 2021 hos [butik i udlandet] for 184 kr.

Alka Forsikring har imidlertid, som det fremgår af erstatningsopgørelsen erstattet de af klager anmeldte almindelige indbogenstande i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Knap halvdelen af de anførte genstande (herunder klagers læsebriller) er erstattet med den af klager opgivne nypris i form af gavekort på beløbet, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.4 om selskabets ret til genlevering.

Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.4.4 kan klager frit vælge om han vil genkøbe genstandene eller have kontant udbetaling. Ved kontant udbetaling bliver selskabets rabat dog fratrukket erstatningen.

8 genstande er opgjort med udgangspunkt i den af klager angivne nypris, men grundet den af klager opgivne alder nedskrevet efter forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.5.2 med fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug.

12 genstande er erstattet skønsmæssigt - herunder undertøj og T-shirts - grundet manglende dokumentation, idet der heller ikke foreligger oplysninger om antal, mærker, modeller, men alene at de pågældende beklædningsgenstande var indkøbt for mellem 2 og 4 år siden.

Alka Forsikring må fastholde den foretagne opgørelse, som selskabet finder i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og Forsikringsaftalelovens § 37 og § 39.

Forsikringsbegivenheden.

Alka Forsikring har anerkendt forsikringsbegivenheden og som gennemgået overfor udbetalt erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Selskabet er dog efterfølgende blevet gjort opmærksom på visse forhold og oplysninger i forbindelse med forsikringsbegivenheden, som efter selskabets opfattelse rejser tvivl om, hvad der reelt er sket.

Klager har ikke indsendt dokumentation for reparation af bilens ruder efter hjemkomsten til Danmark.

Klager indsendte til støtte for sit krav om erstatning for den selvrisiko, han havde betalt i forbindelse med kaskoskaden på bilen, et udbetalingsbrev fra kaskoforsikringen.

Det fremgår af kaskoforsikringsselskabets brev af 27. august 2021, at klagers bil blev erklæret totalskadet efter et færdselsuheld, som var sket den 25. juli 2021.

Alka Forsikring finder, det har formodningen imod sig, at bilen er erklæret totalskadet på grund af en smadret bagrude, som nævnt fremgår det da også, at der var tale om et færdselsuheld.

Det må deraf udledes, at klagers bil har været involveret i et færdselsuheld 6 dage forud for det anmeldte indbrud - udover det af det fremsendte brev ses, at bilen er erklæret totalskadet, er der ikke fremlagt oplysninger om hvilken skade bilen fik ved uheldet.

Klager har ikke omtalt uheldet den 25. juli 2021 og det er uklart hvor uheldet skete, hvad der skete med bilen og hvilke skader den pådrog sig ved uheldet.

Klager har indsendt et foto af bilens ruder til dokumentation for skaden. Resten af bilen fremgår ikke af de fremsendte fotos. Det ses at bilens bagrude og en lille siderude er overdækket med plastic.

Udover det faktum, at klager efter sine oplysninger har kørt bilen hjem fra [by 1] til Danmark (en tur på godt ... km med en varighed uden pauser på ca. ... timer) uden at få repareret bilens ruder, må klager have fortsat sin ferie i knap en uge i den totalskadede bil og derefter køre ... km. retur til Danmark i en fortsat totalskadet bil uden bag- og siderude.

For så vidt angår selve bilen fremgår det, af offentligt tilgængelige oplysninger, at klagers bil er en varebil på gule plader uden bagsæder.

Bilen havde efter det oplyste været uindregistreret et stykke tid, men fik plader (gule) på den 13. juli 2021, hvorefter klager og hans familie kørte til [land] i bilen.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at det ifølge Skat ikke er lovligt, hverken at have bagsæder i en gulpladebil eller at køre med mere end én passager.

Ikke desto mindre fremgår det dels af klagers egne oplysninger dels af den fremsendte politikvitering fra politiet i [by 1], at klager var på ferie med sin hustru og sine to [børn].

Omkring opdagelsen af tyveriet fra bilen oplyste klager i telefonsamtalen med selskabets medarbejder, at de kom tilbage til hotellet kl. 21.30 og straks opdagede, at der var noget galt, idet solen skinnede og at bilens ruder til trods for det var mørke.

Solen gik den 31. juli 2021 imidlertid ned i [by 1] kl. 20.29.

Klager kunne ved samtalen med selskabets medarbejder den 13. oktober 2021 ikke huske, hvornår indbruddet var sket, men mente det var i slutningen af måneden (juli 2021).

Klager sad under samtalen og bladrede i bilag, men fandt ikke den hotelfaktura, hvor datoerne for opholdet fremgik.

Den hotelfaktura Alka Forsikring har modtaget til dokumentation for opholdet i [by 1] fra den 31. juli til den 3. august 2021 er da også først oprettet den 24. oktober 2021 (PDF) og fremsendt til selskabet den 4. november 2021. Det kan således ikke være en faktura klager har fået udleveret ved afrejse fra hotellet og selskabet finder bevisværdien af fakturaen beskeden.

Afslutningsvis skal vi bemærke, at klager i samtalen med selskabets medarbejder forklarede, at grunden til han først vendte tilbage til sagen den 12. oktober 2021 var, at han havde været i kontakt med både bilens kaskoforsikring og rejseforsikringen.

Klager har en rejseforsikring tilknyttet sin familieforsikring i Alka Forsikring, men det fremgår ikke, at klager har rettet henvendelse til rejseforsikringen i anledning af indbruddet i bilen, trods det at klager og hans familie må have stået uden hverken toiletgrej eller beklædning af nogen art til de resterende dage i [udlandet] eller til hjemrejsen.

Trods de skitserede noget usædvanlige forhold omkring dels forsikringsbegivenheden dels klagers bil og klagers ageren har Alka Forsikring udbetalt erstatning i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser, men vi må fastholde, at vi ikke kan udbetale yderligere erstatning. Vi skal i den forbindelse ikke undlade at gøre opmærksom på, at selskabet ikke har rejst tilbagebetalingskrav for den udbetalte erstatning."

Klageren har i brev af 16/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"De samtaler jeg har haft med Alka forsikring var meget ubehageligt, hvor Alka indirekte indikere at jeg lyver. Alka er ikke interesseret i, hvad der i virkeligheden skete. De prøver at finde årsager til at undgår betaling/ erstatning. Det er derfor de ikke svare skriftligt, og kun tager mundtlige samtaler, og prøver at sætte os kunder i deres fælder. Tro mig, det er Alka god til, hvilket jo er deres daglige arbejde, at spare penge for deres aktionærer.

Jeg har indgivet klagen efter svar fra bilforsikring, netop for ikke at claimer 2 forskellige forsikrings-selskaber for samme ting, og i stedet undersøge, hvem der dækker hvad.

Når man kontakter et forsikringsselskab, herunder Alka, som bør vide, hvem der dækker hvad eller viderestille/ henvise til rejseforsikringen, hvilket har de ikke gjorde. Forsikringsselskabets ho-

Ankenævnet for Forsikring

7.

98005

vedformål, om det er den ene eller anden afdeling, er at undgå erstatning, eller håber vi kunder giver op. Da jeg efterspurgte manglende svar på min afgørelse, mente de der var sket en fejl, min sag var placeret i no manns land. I samme anledning oplyser forsikringen, at når der kommer en stor skade, bliver den sendt til special skade afd. Men her oplyser de, at de kører stikprøvekontroller, hvilket så ikke er sandt.

Mht. Mac Book/ Ipad

Online forretninger har været højrisiko for firmaer der går nedenunder og hjem. Som i kan se er det også sket i dette tilfælde. Derfor har jeg at købe produkterne kontant ved fysisk fremmøde i deres forretning 2015.

Firmaet var nystartet samt tjekkede cvr for eksistens/ oprigtighed, virkede ikke som om de havde styr på tingene, kunne dårlig nok Dansk. Mit fokus var at få varen og varens ægthed, hvorfor jeg ikke før nu, hvor Alka gør mig opmærksom på fejl og mangler på deres faktura. Ved kontant betaling, er bank info irrelevant for mig. Alka var informeret om, at jeg havde billede af Mac Book, hvilket Alka ikke havde nogen interesse i at få. Endnu en måde at undgå erstatning. Selv store virksomheder som Alka kan fejle, derfor kan Alka da ikke forvente at et nystartet firma som fx ... kan være perfekt og fejlfri – dette mht. Ipad der var købt 2015 og ikke 2014 som Alka oplyser i denne sag.

Alka har ikke i deres police skrevet hvor meget tøj/ ting der må medbringes ved ferieophold. Det er ikke meget tøj til en familie på 5, hvor der ikke er mulighed for at vaske tøj.

Mht. rep. af bilruder

Alka har på intet tidspunkt bedt om dokumentation, desuden er det ikke samme forsikringselskab.

Mht. bilskade

Denne skadede Bil er ikke forsikret hos Alka og derfor mente jeg ikke det havde relevans for Alka

Under sidste telefoniske henvendelse i sagen, har jeg oplyst til Tryg specialafdeling, at bilen kom til skade i [by 2 i samme land]. Var nødt til at rep. Bilen og fortsætte min ferie, da bilens forsikringselskab ikke kunne finde en erstatnings bil, som jeg kunne få til at fortsætte min ferie. Årsagen de nævnte var corona, alle biler udlejet af [indfødte] som holder ferie i [landet]. De biler som var tilbage ville forsikringen ikke betale for, da de var for dyre. Jeg vedlægger billede af skaden i [by 2] og indbrud i [by 1].

Se vedhæftet:

20210725_130232 - Hente bilen af forsikring

20210726_143436 - bilen er på forsikringsværksted

20210729_101655 - Skader del under reparation

20210729_102945 - Dokumentation værksted under reparation

20210729_105803 - [by 2] Reservedel ankom

20210729_152832 - [by 2] værkstedsregning

Når man ikke har penge til at overnatte, spise, drikke osv., så har man kun en ting i hovedet, som er at komme hjem hurtigst muligt. Bilens forsikringselskab har honoreret mig 1500 kr. ekstra, for den indsats jeg gjorde for at hente bilen hjem. Ellers ville det have været større omkostninger for

Ankenævnet for Forsikring

8.

98005

forsikringen at få bilen transporteret hjem, samt give mig ny låne bil og hotelophold. Her havde jeg kun været kunde under ½ mdr. denne service savnes hos Alka.

Selvfølgelig skynder man sig hjem, når ingen forsikringsselskaber vil hjælpe. Jeg ville have køre 10.000 km.

Billede fra [by 2] værkstedet, under reparation kan man se der ingen bagsæder er, kun værktøj, tæpper og kasse. Billede var til dokumentation til værkstedet, for hvad vi efterlod i bilen under reparation.

Se vedhæftet:

20210725_104255 - Skader sted i [by 2]

Planlagt at rejse med personlig bil, som viste sig at være for lille mht. de ting der skulle med, pga. corona medbragte vi ekstra ting. Havde derfor brug for ekstra bil, hvorfor jeg fik ind registret bil nr. 2 den skadet bil få dage før rejsen til ferien.

Alka drager for hurtige og hastige konklusioner ang. Varevogn bilen og dens skader.

Mht. sol, bilen og smadret bagrude

Jeg har vedhæftet billede på p-plads, hvor det ses de knuste glas på asfalten og samtidig vejrforhold.

Billedet blev taget d. 31. juli 2021 kl. 21:04, her ses solen på himlen og solstråler ramme bilruder. Stemmer med min tidsfornemmelse, 30 min ved bilen og 21:30 var jeg tilbage på hotellet. Jeg har ikke før nu undersøgt alt ned i detaljer. Derfor har Alka endnu engang taget fejl.

Se vedhæftet

20210731_210444 - [by 1] indbrud

Mht. hotel faktura

Alka vil ikke dække hotel omkostninger eller ødelagt ferie, på trods vi har rejseforsikring, derfor har de ikke krav til at få hotel faktura. Alligevel forlanger Alka dette, og jeg har scannet til pdf på nævnte dato, der er intet forkert her.

Desuden blev bilen erklæret totalskadet ved ankomst til Dansk værksted iht. Bilens forsikringsselskabs anbefaling.

Sikkert en behandling man får fra Alka efter 21 års medlemskab ved første bil indbrud."

Selskabet har i brev af 31/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers bemærkninger angående MacBook og iPad.

For så vidt angår klagers bemærkninger omkring de to fakturaer fra ... må vi fastholde det i vores svar af 9. maj 2022 anførte og Alka Forsikring kan fortsat ikke lægge de to fakturaer til grund for erstatningsudbetaling.

Klager har ikke fremlagt dokumentation for at have hævet kontantbeløb svarende til købsprisen for de omhandlede elektronikeffekter.

For så vidt angår klagers afsluttende bemærkning i dette afsnit, hvor han påpeger, at der ikke var tale om meget tøj til 5 personer på en ferie, hvor der ikke var mulighed for at vaske, skal vi blot bemærke, at bilen ikke lovligt kunne transportere 5 personer og heller ikke som tidligere oplyst til politiet i [by 1] 4 personer (heller ikke i udlandet).

Klager henviser senere til det uploadede billede fra værkstedet i [by 2], hvor han påpeger, at bilen ikke var forsynet med bagsæder, hvorfor det undrer selskabet, at klager i relation til den medbragte bagage oplyser at have været på ferie med sin hustru og 2 eller 3 børn.

Alka Forsikring finder det desuden fortsat vanskeligt at fæste lid til, at den omfattende mængde beklædning, som omtalt i vores brev af 9. maj 2022, har kunnet være i de 2-3 sportstasker, som ifølge klager blev stjålet fra bilen.

Klagers bemærkninger om reparation af bilens ruder.

Dokumentation for reparation af bilens ruder ville, uanset det er betalt af bilens kaskoforsikring, være med til at dokumentere forsikringsbegivenheden. Vi har noteret os, at klager heller ikke med nærværende bemærkninger og uploadede fotos har fremsendt dokumentation for dette.

Klagers bemærkninger med hensyn til bilskaden.

Klager oplyser, at bilen blev skadet ved et færdselsuheld i [by 2] og nødtørftigt repareret i [by 2], så de kunne fortsætte ferien.

Det var angiveligt ikke muligt at finde en anden bil, da de var udlejet til [indfødte] som holdt ferie i [land] og at klagers forsikringsselskab (hvilket) ikke ville betale for de biler der var at leje, da de var for dyre.

Klagers forklaring om årsagen til at de kørte hjem i den nødtørftigt reparerede totalskadede bil med to smadrede ruder var, at de ikke havde penge til hverken at overnatte, at spise eller drikke og oplyser i samme åndedrag, at det ville være blevet dyrere for forsikringsselskabet, idet selskabet ville have skullet betale for både lånebil og hotelophold.

Klager fik repareret den første skade bilen pådrog sig i [by 2] den 25. juli og selskabet forstår ikke helt, at klager ikke fik repareret de to smadrede ruder inden han kørte de minimum ... km. hjem med 2 eller 3 børn i bilen.

En adfærd som selskabet ikke umiddelbart kan se ræsonnementet i.

Klagers bemærkninger om sol, bilen og den smadrede bagrude.

For så vidt angår klagers bemærkninger nederst på side 2 og det i den anledning uploadede billede må vi først og fremmest bemærke, at der må være en fejl i billedformatet, da klagers bil ifølge de øvrige billeder af bilen ikke er så lav som det fremgår på dette billede.

Såfremt de mørke områder der befinder sig 50-100 cm. fra bilens bagende er de af klager refererede glasskår (det er ikke muligt at se med sikkerhed), kan det undre at glasskårene ligger dels udenfor bilen dels så langt fra bilen, da hovedparten af glasskårene efter selskabets opfattelse ville befinde sig inde i bagagerummet, såfremt ruden blev smadret udefra og de glasskår, der ikke måtte være faldet ind i bilen, burde ligge tættere på bilens bagende.

Dertil må vi igen pointere, at solen ifølge officielle oplysninger den 31. juli 2021 gik ned kl. 20.29 i [by 1]. At solen derfor - om det så var kl. 21.04 eller kl. 21.30 - skulle stå så højt på himlen som det fremgår af det pågældende foto, er således ikke muligt.

Klagers bemærkninger om hotelfakturaen.

At klager ikke ønsker at fremlægge den originale hotelfaktura med den begrundelse, at det har Alka Forsikring ikke krav på, kan alene komme klager bevismæssigt til skade.

Alka Forsikrings afsluttende bemærkninger.

Som tidligere nævnt har Alka Forsikring med henvisning til selskabets redegørelse i vores svar af 9. maj 2022 - fraset MacBooken og IPaden - erstattet klagers krav i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

De senere tilkomne oplysninger, som har medført stor usikkerhed om rigtigheden af klagers krav har ikke haft indflydelse på erstatningsopgørelsen, og selskabet har allerede opfyldt sin forpligtelse i henhold til den indgåede forsikringsaftale.

Klagers uddybende forklaringer på de bekymringspunkter Alka Forsikring har rejst i relation til de senere tilkomne oplysninger har således ikke indflydelse på den foretagne erstatningsopgørelse."

Til dette har klageren fremsendt brev af 19/6 2022, hvori det bl.a. er anført:

"MacBook og IPad.

Med hensyn til [virksomheden], det vil ikke være muligt at dokumenteret betaling da det er 8 år siden. Jeg vidste heller ikke at man skulle.

Det lokale politi i [by 1], havde jeg sprogvankeigheder.

Hvis det var ulovligt ligesom Alka skriver. Vil begge vores biler bliver stoppe af [europæiske landes] grænse hensyn til Corona og mit udsende. Såfremt de mente noget var galt, ville jeg jo ikke få lov til at fortsætte. Desuden har politiet i [by 2] og [by 1] specifik lavet rapporter af [bilmærke]. Politiet i [by 2] gennemtestede bilen for alle funktioner samt åbnet tasker og kigget.

Forsikring

Jeg havde rødkort, fuld kaskoforsikring og rejser forsikring. Men da ulykken skete var der igen hjælp at hente. Alle fratager sig ansvar, jeg skulle have hjælp efter 3 times reglen af kaskoforsikringen, men det nævnte de ikke på noget tidspunkt.

Bilen

Jeg tror heller ikke Alka har forstået vi havde 2 biler med til Rejsen. Hele [land] holder sommerferie. Det værksted som var åben, var der over 3 uge ventetid, såfremt reservedel kunne fremskaffes.

Er det ikke irrelevant, hvor stor en afstand er der mht. glasskår? Bilen har en elektronisk start-spærre, hvilket medvirker til at dørene ikke kan åbnes uden nøgle. Hvorfor tyvene sikker har

Ankenævnet for Forsikring

11.

98005

smadret det lille vindue i håb om at døren kunne åbnes, hvorefter de så er gået efter baggrunden, herfra har de kunne få de store sportstasker ud, som derfor kan forklare glasskårenes afstand til bilen.

Vi havde lige penge til at komme hjem, jeg kørte i [bilmærke], de andre kørte hjem i den anden bil.

Billede

Jeg har dokumenteret solens forhold da jeg så bilen. Metrologerne kan man ikke altid være sikker på.

Det er utrolig ærgerligt, at Alka holder fast i det. Har været kunde hos Alka i over 21 år. Dette er min første bil indbrud jeg nogen side har haft, på trods jeg rejser meget på bilferier, og håber derfor Alka kan se det fra min side af sagen."

Hertil har selskabet i brev af 1/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at fraset de to elektronikgenstande har Alka Forsikring erstattet klagers krav i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Klager oplyser nu, at familien kørte i to biler til [land]. Der er tale om en helt ny oplysning, som statuerer en markant ændring af de af klager hidtil meddelte oplysninger. Oplysningen kommer i andet høringssvar efter sagen er indbragt for Ankenævnet og efter at selskabet i sit svar på klagen har stillet spørgsmålstegn ved lovligheden af at køre 5 personer i en gulpladebil.

Vi skal bemærke, at klager heller ikke nævnte to biler i sin første replik til selskabets svar på klagen.

Alka Forsikring kan i sagens natur ikke lægge denne nye oplysning til grund for en revurdering af sagen, idet det samtidig skal bemærkes, at selvom oplysningen kunne lægges til grund, så ville den ikke have indflydelse på den trufne afgørelse, idet selskabet som nævnt ovenfor har erstattet klagers krav i fuld overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

For så vidt angår klagers bemærkninger om glasskår finder selskabet fortsat, at glasskårene for størstedelens vedkommende burde ligge inde i bilen, hvis ruden er smadret ude fra, men som nævnt har dette heller ikke haft indflydelse på erstatningsopgørelsen.

Solnedgang og solopgang har ikke noget med meteorologi at gøre, men er konkrete fakta.

Alka Forsikring må i det hele fastholde selskabets stillingtagen som meddelt i vores breve til Ankenævnet for Forsikring af henholdsvis 9. maj og 31. maj 2022."

Heroverfor har klageren i brev af 23/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

12.

98005

"Jeg ønsker en revurdering af mit krav.

A. De 2 elektroniske genstande.

B. Den lave erstatningsvurdering.

Elektronisk genstand. Min sag skal ikke bedømmes ud fra fakturaens stavefejl og manglende oplysninger, da dette ikke er noget jeg som køber er herrer over. Jeg kan kun pointere, at faktura er korrekt, da jeg var fysisk til stede ved køb hos firmaet ... for at købe varen, netop for at undgå snyd ved onlinekøb.

Den lave vurdering

Alkas erstatningskrav kan gøres bedre, da jeg føler den er usædvanlig lav.

Det bør bemærkes, at jeg blot svarer på det som bliver fremlagt, og det dermed er Alka som bringer nye oplysninger, som er irrelevant for sagen. Hvorvidt solen befandt sig på skadetidspunktet, eller hvordan placering af glasskår som Alka selv afslår har relevans for sagens forløb.

Vi bør holde os til sagen og intet andet, uagtet hvordan Alka beskylder sine kunder for det ene eller andet. Føler igen, at Alka forsøger at komme udenom problemstillingen, for at undgå erstatning.

Dybt skuffet over behandlingen man får for kundeforhold i over 21 år."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 11/12 2015 fremgår bl.a.:

"Antal: 1

Beskrivelse: Appel iPad Pro 12.9 inch Wifi + Cellular A 1652

Enhedspris: 6349,00

I alt: 6.349,00

Subtotal: 6.349,00

Momssats [%] 25,00 %

Momsbeløb: 1.587,25

I alt: 7.936,25.

Betalingsbetingelser: Netto 8 dage

Beløbet bedes indbetales til vor bank: XXX Bank/ Reg. nr. 1234 Konto nr. 0123456789."

Af faktura af 4/6 2014 fremgår bl.a.:

"Antal: 1

Beskrivelse: Appel MacBook pro A 1286

Enhedspris: 17199,00

I alt: 17.199,00

Subtotal: 17.199,00

Momssats [%] 25,00 %

Momsbeløb: 4.299,75

Ankenævnet for Forsikring

13.

98005

I alt: 21.498,75

Betalingsbetingelser: Netto 8 dage

Beløbet bedes indbetales til vor bank: XXX Bank/ Reg. nr. 1234 Konto nr. 0123456789."

Af selskabets erstatningsopgørelse af 8/12 2021 fremgår bl.a.:

"38 macbook pro 15 – ikke tiltro til dokumentation

Erstatningsbeløb: 11.049,00

Aldersfradrag: 60 % (6.629,40)

39 Appel ipad pro 12,9 wifi cellur A 1652 – ikke tiltro til dokumentation

Erstatningsbeløb: 5.199,00

Aldersfradrag: 60 % (3.119,40)

...

Subtotal: 21.361,75

Selvrisko: - 2.000,00

Total kontant erstatning: 19.361,75."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

" 9.1.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende principper:

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

9.1.5.1 Nyværdierstatning

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

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

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

9.1.5.2 Dags-/nytteværdierstatning

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

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

9.1.5.3 Afskrivningstabeller

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

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

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

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

...

9.1.5.3.3 Elektroniske genstande med tilbehør erstattes efter nedenstående tabel:

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

...

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 har fået forelagt foto med datoangivelsen 18/12 2017 af en person, der sidder ved en MacBook, fotos af bilen taget på skadesstedet med glasskår på jorden ved bilens bagende, fotos af bilen med plastik over bagrude og højre siderude, og politirapport dateret 1/8 2021 skrevet på et andet sprog, hvor det fremgår, at der bl.a. er stjålet en "Apple Mac Pro" og en Apple tablet.

Ankenævnet for Forsikring

15.

98005

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/8 2021, at han den 31/7 2021 havde indbrud i sin bil under en ferie i udlandet. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt og udbetalt 19.361,75 kr. for tøj, toiletsager, briller, solbriller og elektronik. Selskabet har afvist at dække en Apple MacBook Pro og en Apple iPad Pro med henvisning til, at fakturaerne er mangelfulde.

Klageren kræver erstatning for en MacBook Pro og en iPad Pro. Klageren er endvidere utilfreds med størrelsen af erstatningen. Han har anført, at han købte MacBooken og iPaden kontant i 2015 i en forretning. Hans fokus var at få varen og varens ægthed. Han bemærkede ikke, at fakturaerne havde fejl og mangler. Virksomheden, der udstedte fakturaerne, var nyopstartet og virkede ikke til at have styr på tingene.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret betaling for MacBooken og iPaden, og at selskabet ikke har tillid fakturaernes ægthed, der er forsynet med fiktive bankoplysninger. De købte produkter er ikke stavet korrekt (appel), og produkternes IMEI-numre fremgår ikke. Firmaet, der har udstedt fakturaerne, blev stiftet mere end 2 måneder efter den dato, der er angivet på fakturaen for MacBooken. Selskabet har anført, at de to fakturaer ikke er tilstrækkeligt bevis på ejerskab, art eller lødighed.

For så vidt angår kontanterstatningen, har selskabet anført, at knap halvdelen af de anmeldte genstande er erstattet med den nypris, som klageren har angivet, hvorefter selskabets genleveringsrabat er fratrukket. 8 genstande er erstattet med den nypris, som klageren har angivet, og de er herefter nedskrevet efter alder. 12 genstande er erstattet skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation. Selskabet er efterfølgende blevet opmærksom på visse forhold og oplysninger i forbindelse med forsikringsbegivenheden, som rejser tvivl om, hvad der reelt er sket, men disse forhold har ifølge selskabet ikke haft betydning for erstatningsopgørelsen.

Ankenævnet for Forsikring

16.

98005

Af fakturaen af 11/12 2015 fremgår det, at "Appel iPad Pro 12.9 inch. Wi-Fi + Cellular A1652 ... I alt 7.936,25". Af fakturaen af 4/6 2014 fremgår det, at "Appel MacBook pro A1286 ... I alt 21.498,75 kr". Af politirapporten fremgår det, at der blev stjålet en "Apple Mac Pro" og en Apple tablet. Af klagerens foto fremgår det, at en person sidder ved en MacBook.

Af selskabets erstatningsopgørelse ses værdien af MacBooken nedskrevet med 60 % aldersfradrag og er fastsat til 11.049 kr. Værdien af iPaden ses nedskrevet med 60 % aldersfradrag og er fastsat til 5.199 kr.

Ipod og MacBook

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at dække iPaden og MacBooken.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på det af selskabet oplyste om særlige forhold ved fakturaerne, herunder at den ene fakturadato ligger forud for stiftelsen af virksomheden.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kontantbetalingerne eksempelvis i form af tidsnære hævnings af penge til disse kontantkøb.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren som øvrig dokumentation for ejerskabet alene har fremlagt et enkelt foto uden metadata af en MacBook.

Erstatningsopgørelsen for de øvrige genstande

Nævnet finder på det foreliggende grundlag, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt og ved visse genstande har foretaget fradrag for alder eller fratrullet genforhandlingsrabat fra klagerens oplyste nypris. Nævnet har ikke fornødent

Ankenævnet for Forsikring

17.

98005

grundlag for at tilsidesætte selskabets skøn. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for disse genstande.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for sit krav.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen