

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 12. oktober 2022 blev i sag nr. 98179:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Hedvig Försäkring AB
Valhallavägen 117 K
SE 115 31 Stockholm

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har rejseforsikring. I klageskema af 26/4 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg gik stjålet min jakke i min bil i [land]. Min jakke havde jeg fået i fødselsdagsgave, og derfor ingen kvittering har, dog har jeg dokumenteret jeg ejer jakken med mange billeder og vist hvad en tilsvarende koster.

De afviser efter alt den dokumentation jeg har sendt, selvom jeg har sendt meget dokumentation, og det føles diskriminerende at de sætter spørgsmålstegn om ægtheden af en designerjakke.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at få erstatning for min jakke!"

Selskabet har i brev af 26/4 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"PROBLEMSTILLING

Klageren har fået sin jakke stjålet på en rejse i [land]. Hedvig har godkendt skadeanmeldelsen og ydet klageren forsikringsdækning for hans airpods og kontanter, men har afvist forsikringsdækning for en jakke.

SUPPLERENDE INFORMATION

Indledningsvist skal det nævnes, at klageren har haft mange skader hos os under en kort tidsperiode. I perioden fra 18. november 2021 til 16. januar 2022 har klageren anmeldt 10 skader til Hed-

vig, hvoraf Hedvig har udbetalt erstatning for fire af kravene, hvilket har beløbet sig til i alt 20.284 kr. Det noget usædvanlige skadebillede giver Hedvig grund at anmode om yderligere oplysninger i denne konkrete sag i forhold til dokumentation for, at der er tale om en forsikringsdækket erstatningspost. Hedvig har modtaget fotos af jakken, men mangler stadig dokumentation for selve købet samt for mærke, idet det er gjort gældende af klager, at der er tale om et designerbrand.

Hedvig har oplyst klager om, at hvis klageren ikke kan finde en kvittering, skal han sende Hedvig et kontoudtog for købet. Klageren har fremsendt et anonymt kontoudtog uden specifikation af det køb, der hævdes at udgøre køb af den jakke, der er anmeldt stjålet. Hedvig har vurderet, at dette ikke udgør tilstrækkeligt bevis for, at der foreligger en forsikringsdækket post. Klageren har oplyst, at han har fået jakken i gave af [familiemedlem], hvorfor klageren bør kunne fremsende et kontoudtog med [familiemedlems] navn på.

Det bemærkes i tillæg til ovenstående, at klager har oplyst, at jakken koster 2200 EUR, hvilket gør, at Hedvig har et endnu større behov for dokumentation.

KONKLUSION

Hedvig mener at være berettiget til at afvise yderligere betaling, indtil Hedvig har modtaget godkendt dokumentation på jakken. Det fremgår meget tydeligt i Hedvigs vilkår, at Hedvig har ret til at afvise en skade, hvis Hedvig ikke får den dokumentation, Hedvig har brug for.

'For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Det er dit ansvar at dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav. Kan du ikke det, så kan vi afvise kravet.'

På baggrund af at klageren har anmeldt mange skader hos Hedvig inden for en kort tidsperiode, og da Hedvig mangler dokumentation for købet, har Hedvig med rette afvist at acceptere forsikringsdækning for krav baseret på tyveri af en jakke af designerbrand i anledning af det anmeldte tyveri, idet der ikke foreligger det fornødne bevis for, at jakken er et designerbrand, og der foreligger ikke det fornødne bevis for jakkens værdi."

Klageren har i meddelelse af 24/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Det er noget vrøvl med 10 skader, da der er kun anmeldt skærmreparation fra min side. Der er ikke noget underligt ved en skærmreparation. Og desuden er forsikringen ikke kun mit indbo, hvilket hedvig mener, når de skriver forsikrede! Deres diskurs er baseret på subjektive holdninger."

Selskabet har i brev af 25/5 2022 til nævnet bl.a. anført:

"KOMMENTAR

Klageren har anmeldt flere forskellige skader hos os. Det drejer sig om skader på mobiltelefoner, computer, air pods og ipad. Klageren har også anmeldt en vandskade til os. 3 af 10 skader er anmeldt fra klagerens medforsikrede, resten kommer fra klageren.

SUPPLERENDE INFORMATION

Ankenævnet for Forsikring

3.

98179

På grund af et fejl i vores system har vi sendt forkert information angående antal skader klageren har anmeldt hos os. Den faktiske antal er 10 skader i perioden fra 18. november 2021 til 16. januar 2022 hvoraf Hedvig har udbetalt erstatning for seks af kravene, hvilket har beløbet sig til i alt 32.662 kr. Det noget usædvanlige skadebillede giver Hedvig grund at anmode om yderligere oplysninger i denne konkrete sag i forhold til dokumentation for, at der er tale om en forsikringsdækket erstatningspost."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 10/6 2022, hvori det bl.a. er anført:

"Jeg har haft en rejseforsikring + indbo for 2 personer. Jeg har ikke kun anmeldt skaderne, min medforsikrede gjorde også. Alle gange har vi sendt dokumentation for skaden + bilag fra reparatør.

Der har været vandskade som er dokumenteret fra både min boligforening samt fra mig. Det var ikke et stort sum.

Jeg kan ikke se hvorfor der skulle være en utroværdighed når der ikke har været komplekse sager, dog kun elektronikskade (som er meget normalt, og der er betalt selvrisiko hver gang!) Alle skaderne er dokumenteret.

I kan se fra de beskeder i modtager fra hedvig hvor uprofessionelt og subjektivt de arbejder.

Jeg har sendt dokumentation for min jakke, både kontoudtog, en tilsvarendes pris, dokumentation for jeg har ejet den og en forklaring på hele sagen (... års fødselsdagsgave fra forældre)

De har afvist alle måder for samarbejde og hvis I læser korrespondancen mellem hedvig og jeg, kan I se at de vil gerne have en garanti for at jakken er ægte og det kan kun gøres med en kvittering mener de. Jeg oplyser at en kvittering har jeg ikke og [familiemedlemmer] har købt den til mig på ferie da butikken ikke findes i Danmark, og der er sendt kontoudtog. Jeg accepterer ikke den både de har behandlet mig på, og mener at jeg har dokumenteret min jakkes værdi og hvorfor jeg ikke har en kvittering. Håber I vil få dem til at erstatte min jakke, eller få dem til at gå i et forlig."

Sekretariatet bad den 10/8 2022 klageren om at fremlægge den dokumentation for jakken, han henviste til i sine indlæg og selskabet om at fremlægge police, forsikringsbetingelser, skadesanmeldelse og forudgående korrespondance med klageren, hvilket selskabet fremlagde den 29/8 2022. Klageren har i meddelelse af 5/9 2022 bl.a. anført:

"I har billeder af min rejse, min jakke hvor jeg har den på i flere lejligheder + tilsvarendes pris. + kontoudtog. hvis I ønsker billederne i større form, bør Hedvig sende dem, da de er sendt til dem, hvis ikke kan jeg prøve at grave dem frem."

Klageren har i meddelelse af 6/9 2022 bl.a. anført

"Jeg har dokumenteret ejerskab med flere billeder hvor jeg har jakken på og har sendt screenshot af hjemmesiden hvor man kan købe til 2200 euro, så det er tilfredsstillende.

Billedkvaliteten er dårlig pga. det er sendt til Hedvig, og jeg beviser blot at jeg har sendt materialet til Hedvig som ikke sender det videre efter et krav."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af skadesanmeldelsen af 29/12 2021 fremgår bl.a.:

"Jeg har været i [land], [by] fra lørdag til i går, hvor jeg fik stjålet min jakke jeg havde fået i fødselsdagsgave. Inde i min jakke var der mine høretelefoner, og noget valuta. Måden det skete på var at jeg havde lejet en bil, i [by], hvor jeg lagde min jakke i bagagerummet for at køre med min hoodie, og bilen er låst forsvarligt. Jeg tager ikke min jakke med til hotellet (mandag aften), og tænker den er safe at lade være i et aflåst bagage. Jeg opdager så at min jakke er stjålet, når jeg er i lufthavnen og skal aflevere bilen (I går kl. 17) ... jeg har skrevet til biludlejningsfirmaet, og de henviser til jer."

Af chat mellem klageren og selskabet den 29/12 2021 fremgår bl.a.:

"[Selskab] Jeg forstår, så trist at høre, [klagerens navn] Ved du hvad jakken er købt til og hvornår? Det vore godt hvis du kan sende et billede på kvitteringen af dine AirPods.

...

[Klageren] Den har kostet 2200 euro, den koster det samme verden over. Købt i november 2021 ... det mine forældres ... års fødselsdagsgave til mig, og meget uheldigt. Bliver nødt til at købe samme jakke, så de ikke bliver kede af det.

...

[Selskab] Jeg forstår dig! Du kan spørge dine forældre, om de stadig har kvitteringen. Tak for kvitteringen for AirPods.

...

[Klageren] Har lige snakket med min mor, som siger hun fik en kvittering dog kan hun ikke finde den. Hun ledte over det hele, mens jeg var i røret. Har ikke fortalt hende min jakke er stjålet, da det vil gøre dem meget ked af det.

...

[Selskab] Vi har brug for kvitteringen af jakken, vær venlig og send det til os når du har det. Uden det, vil vi ikke være i stand til at hjælpe dig desværre.

...

[Klageren] Jeg har sendt kvittering for AirPods fordi det var noget jeg har købt, jakken har jeg fået som gave. Jeg vil sende den hvis mine forældre kunne finde den, dog er den nok glemt i hotellet i [by i udland]... jeg prøvede at ringe ind til [tøjmærke] i [by i udland], og de kan hellere ikke finde kvittering da det er mere end en måned siden den er købt.

...

[Selskab] Hvem betalte jakken? Kan du spørg vedkommende, om de har et kontoudtog?

...

[Selskab] Du er nød til at bede om en billede af hele kontoen. Ellers kan vi ikke tage det videre.

...

[Klageren] Hvis i sender mig en acceptabel begrundelse kan jeg spørge om hele kontoudtoget.

...

[Selskab] Fordi at dette ikke beskriver hvem det er der har købt den. Det kan være hvem som helst og det er ikke grund nok til dit ejerskab for jakken.

...

[Klageren] Hvorfor skal i kigge på hele kontoen, der ikke er min. I kan se prisen på jakken, og det ikke mig der har købt den. Det en gave. I kan lave en skøn. Der mange ting i kan, men i mistænker først at jakken er uægte, hvilket jeg aldrig har hørt i mit liv. Jeg har meget mærkevare som jeg selv har købt og ikke har kvittering på, betyder så de er uægte. Jeg kan simpelthen ikke forstå den her diskurs og måde hvorpå i fører sag. Jeg har givet jer materiale til at vurdere, og sendt kontoudtog jeg har fået af min mor, nu vil i have hele hendes konto. Hvad er det næste?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Dokumentation

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

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig bevis for købet, en skriftlig aftale eller lign., hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Det er dit ansvar at dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav. Kan du ikke det, så kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi anbefaler derfor, at du gemmer alle dine kvitteringer, når du køber noget nyt, brug en skuffe eller en opbevaringskasse."

Nævnet har fået forelagt et udklip af et kontoudtog, hvoraf ses, at der den 19/11 2021 er trukket 16.458,47 fra en butik med det pågældende tøjmærke i et storcenter i den udenlandske by, fotos af klageren med en sort dynejakke, foto af en chat med selskabet, hvor klageren har fremsendt fotos og annoncer med en jakke, hvoraf skriften og prisen ikke kan læses, og fotos af et boardingcard til landet, hvor jakken blev stjålet. Der fremgår en række dokumenter i chatten, der ikke kan læses.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at han fik stjålet en designer-jakke, hvori han havde kontanter og AirPods fra en bil på en rejse i udlandet. Selskabet erstattede AirPods med 1.666 kr. og kontanter med 2.826 kr. fratrukket 500 kr. i selvrisiko. Selskabet afviste at dække jakken med henvisning til manglende dokumentation.

Ankenævnet for Forsikring

6.

98179

Klageren kræver erstatning for jakken. Han har anført, at hans forældre købte jakken i udlandet i november 2021 til 2.200 euro, og at han fik jakken i fødselsdagsgave. Forældrene har ikke kunne finde kvitteringen, og butikken – hvor jakken blev købt – har ikke kvitteringen længere, da det er mere end en måned siden, jakken blev købt. Klageren har anført, at han og hans medforsikrede tidligere har anmeldt elektroniskader til selskabet, og at de hver gang har medsendt dokumentation for skaderne.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret selve købet og mærket på jakken. Selskabet har bedt klageren om at fremsende et kontoudtog, hvoraf morens navn fremgår, hvilket klageren har afvist. Selskabet har anført, at klageren har haft et usædvanligt skadebillede og fra 18/11 2021 til 16/1 2022 har anmeldt 10 skader til selskabet.

Af udsnit fra et kontoudtog fremgår det, at der den 19/11 2021 er trukket 16.458,47 fra en butik med det pågældende tøjmærke, i et storcenter i den udenlandske by.

Af fotos ses klageren iført en sort dynejakke.

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. I en sag om tyveri af indbogenstande er selskabet berettiget til at stille større krav til dokumentation for genstande af høj værdi.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at han fik stjålet en designer-jakke til 2.200 euro.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering eller dokumentation for betalingen. Nævnet bemærker, at det fremlagte kontoudtog ikke i tilstrækkelig grad dokumenterer ejerskabet af en designer-jakke.

Ankenævnet for Forsikring

7.

98179

Nævnet har også lagt vægt på, at de fremlagte fotos ikke i sig selv dokumenterer ægthed og værdi.

Idet det i sagen er ubestridt, at klageren har haft indbrud i sin bil, og idet selskabet har erstattet AirPods og kontanter, som var placeret i jakken, finder nævnet, at selskabet skal erstatte skønsmæssigt 1.500 kr. svarende til en almindelig jakke.

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 :

Selskabet, Hedvig Försäkring AB, skal udbetale 1.500 kr. i erstatning til klageren. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand