

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. september 2022 blev i sag nr. 98233:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft indboforsikring. I klageskema af 10/5 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi havde indbrud. Det skete ifølge politiet igennem en hundelem, som var brækket op. Alle rum var endevendt og mange ting stjålet. Jeg får besøg af en ubehagelig taksator, som går med mig ned til hundelemen, her anklager han mig og siger, at det ikke er muligt at komme igennem her. Selvom politiet har undersøgt hvordan tyven/e var kommet igennem. Jeg bliver så anklaget for selv at have stået bag, på baggrund af hans åbenbart bedre vidende, end politiet selv. Herefter anklager han mig for, at jeg har to pink stole. Det første jeg fortalte politiet ved ankomst var, at jeg havde 4 pink stole, så tyven/e havde sågar taget møbler med. Så jeg får besked fra både taksator og Topdanmark, om at de undrer sig over, at jeg har to stole, når nu to stole er stjålet. Jeg havde jo fire. Det ved politiet godt. Det giver ingen mening. Da taksator er her, bliver jeg så anklaget for, at [klagerens barn], har et spejlreflekskamera hængende fremme på sit tøjstativ. Det har hun selv købt. Jeg fortæller ham, at vi har mange kameraer i huset. Også af samme mærke, da jeg bor i mine forældres gamle [hus], vi har rejst meget og fotograferet i [udlandet] i over 25 år. Herefter kommer jeg til en form for krydsforhør ved mit eget spisebord som taksator optager. Han var anklagende, led og jeg er ubeskrivelig vred over først at blive berøvet herefter anklaget af taksator og da han går ud ad min dør siger han truende. Du kan stadig nå at slette nogle af dine krav til Topdanmark. Herefter får jeg et brev fra dem, at de ikke ønsker mig som kunde mere og de vil godtgøre stjalne ting for omkring 52.54.000. Det er langt langt væk fra værdierne, der er stjålet fra boligen. Her får jeg at vide, at jeg jo også er på førtidspension. Så jeg kunne da ikke eje dyrere ting. Underligt de så forsikrer mig for dyrere ting. Desuden er tingene blandet sammen med en vandskade, hvor en masse tøj er ødelagt/vådt. Her spørger jeg dengang Danske forsikring, som nu er Topdanmark, om de vil sende en taksator eller et vaskeri ud til mig. Jeg fortæller, at tøjet lugter grimt. Neej da, jeg skulle blot tage billeder og så smide tøjet ud herefter. Det gjorde jeg over no-

get tid, da jeg grundet min psykiske tilstand ptsd, overhovedet ikke kunne overskue omfatningen af indbruddet! Dette oplyste jeg Topdanmark om med det samme. Nu har de så pludselig ikke den optagelse mere og de påstår nu, at de aldrig har sagt, at jeg skulle smide tøjet ud. Så nu står jeg med stort tab af værdi frarøvet os, anklaget af taksator og uden forsikringselskab. Kan faktisk ikke få et forsikringselskab, har forsøgt, når de hører, at mit gamle selskab ikke ønsker mig som kunde. Dette er helt grotesk. Grundet min ptsd har jeg yderst svært ved at finde datoer, overskue ret meget. Derfor er datoerne i spørgeskemaet, jeg skrev, blot et skøn. Jeg har meget svært ved at finde rundt i tid og intet overskud.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have godtgjort vores stjålne ejendele. Jeg vil ikke finde mig i at blive bestjålet, betale dyre penge hver måned til Topdanmark, som herefter anklager mig og smider mig ud af deres selskab. Jeg vil have retfærdighed og godtgørelse for skader. Jeg vil gerne, at I skriver til mig, hvilke bilag I ønsker. Da det er meget svært for mig at finde rundt i mails og datoer. Husk tidsfristen udløber i midt juni, så får jeg slet ingen godtgørelse fra Topdanmark, hvis klagen ikke kommer ind til Topdanmark inden. Jeg har skades nummeret her: ... Policenummer kan jeg ikke finde."

Selskabet har i brev af 26/7 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har nu haft lejlighed for at gennemgå klagen over vores erstatningsopgørelse i denne sag.

Besvarelsen af klagen kompliceres af, at klager ikke ønsker at medvirke til at oplyse sagen, hvorfor vi reelt ikke ved, hvilke krav, som klagen til jer vedrører.

Klager har rettet krav for 270 indbogenstande, hvor vi har erstattet langt de fleste krav skønsmæssigt grundet manglende dokumentation. Vi har dog afvist det fulde krav for vandskadede tøjgenstande.

Vi har i alt erstattet 68.903,20 kr. ud af klagers krav på ca. 365.000 kr.

Her følger fakta om den tegnede forsikring

Klager har pr. den 6. maj 2015 tegnet en indboforsikring hos os.

Polisen indeholder dækning for indbo, plusdækning, udvidet elektronik, glas og sanitet, ansvar og retshjælp (bilag 1 – police).

Det er vilkårene DF20150-5, der gælder for klagers indboforsikring (bilag 2 - vilkår).

Den gældende selvrisiko er 1.964 kr. for det anmeldte krav.

Sådan har sagsforløbet været

Klager anmelder den 20. juni 2019, at der har været indbrud i den ejendom, klager bor i med sit barn. Klager sov på 1. salen, mens gerningsmanden har stjålet genstande fra kælder og stueetage. Vi vedlægger som bilag 3 – anmeldelsen.

Klager ringer til os den 25. juni 2019 og oplyser, at der i forbindelse med indbruddet er sket en vandskade i kælderen, hvorfor en del tøj har taget skade.

Klager kontakter os dagen efter og vil have bekræftet, at det vandskadede tøj hører under samme hændelse som indbruddet.

Vi hører ikke fra klager før den 8. januar 2021, hvor klager ringer ind for at oplyse, at hun er i færd med at udfylde kravlisten.

Den 13. april 2021 modtager vi kravlisten med krav for 270 genstande og et samlet krav på 365.000 kr. Der vedlægges alene nogle billeder af det tøj, som skulle være blevet vandskadet i forbindelse med indbruddet. Vi vedlægger som bilag 4 – kravlisten.

Vi undersøger sagen nærmere grundet det høje krav og den manglende dokumentation. Vi indhenter i den forbindelse politirapporten i sagen med klagers samtykke. Vi vedlægger som bilag 5 – politirapporten.

Efter vores undersøgelse af sagen er afsluttet, sender vi vores afgørelse og erstatningsopgørelse til klager den 29. juli 2021. Vi erstatter i alt skønsmæssigt 54.639,25 kr. efter fradrag af selvrisiko. Vi vedlægger som bilag 6 – afgørelsen af 29. juli 2021.

Vi modtager den 2. november 2021 en klage til vores kundeklageansvarlige over afgørelsen i sagen. Det fremgår blandt andet af klagen, at klager har yderligere dokumentation for kravene. Vi beder derfor klager om at fremsende denne dokumentation for kravene, således vi kan tage stilling på et fuldt oplyst grundlag. Vi vedlægger som bilag 7 – korrespondancen mellem klager og vores kundeklageansvarlige del 1.

Klager indsender nogle billeder til os den 7. maj 2022 af nogle smykker. Klager oplyser, at hun kan skaffe yderligere billeder af smykkerne fra [familiemedlem 1]. Vi spørger ind til, om der er yderligere dokumentation for andre krav, og hvilke konkrete smykker billederne viser, og hvilke øvrige forhold, som klagen vedrører. Det vil klager ikke svare på, og klager henviser til sin klage til jer. Vi vedlægger som bilag 8 - korrespondancen mellem klager og vores kundeklageansvarlige del 2.

Vi har på baggrund af den sparsomme nye dokumentation forsøgt at holde billederne af smykkerne op mod klagers krav samt gennemgået de øvrige krav og holdt dem op mod klagers forklaringer. På den baggrund har vi erstattet yderligere 12.300 kr. skønsmæssigt. Vi vedlægger som bilag 9 – revurderingen af 19. juli 2022.

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Indledningsvist skal vi oplyse, at vi er kede af at erfare, at klager ikke har været tilfreds med vores behandling af sagen, og at klager har følt sig anklaget i den forbindelse. Det har bestemt ikke været vores intention.

Vi har undersøgt sagen nærmere grundet tidsforløbet i sagen, at der er tale om meget høje krav, at der stort set ikke er nogen form for dokumentation, at der er stjålet meget usædvanlige og usælgelige genstande samt det forholdsvist usædvanlige forhold, at klager var hjemme, mens indbruddet foregik. Det kan ikke udelukkes, at vi har stillet nogle kritiske spørgsmål i den forbindelse, men det har været med det formål at klarlægge sagens rette sammenhæng.

Vi kan på baggrund af vores undersøgelse af sagen oplyse, at det er ubestridt, at der er sket et indbrud i den ejendom, som klager bebor. Sagen er af den grund også behandlet efter forsikringsbetingelsernes bestemmelse om indbrudstyveri i punkt 16.3. A.

Det følger dog af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre sine krav, herunder deres størrelse og rigtighed.

Det fremgår også af forsikringsbetingelsernes pkt. 17 E, at det er klager, der skal dokumentere sit krav, og det fremgår, hvad konsekvensen kan være, hvis man ikke kan det.

17. Hvordan erstatter vi skaderne?

E 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 en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.'

I forsikringsaftalelovens § 22 stk. 1, fremgår det, at forsikringstageren skal hjælpe med at fremskaffe den dokumentation, der er nødvendig for at vurdere kravet.

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.'

Vi gør i den forbindelse opmærksom på, at der i denne sag er tale om et meget stort krav for mange forskellige genstande, uden der foreligger dokumentation for kravene på nær nogle billeder af de anmeldte vandskadede genstande.

Det følger af praksis, at jo større krav man har, jo større krav stilles der også til dokumentationen.

Klager har ligeledes heller ikke ønsket at medvirke til sagens oplysning i øvrigt.

Vi vil nedenfor gennemgå de enkelte krav punkt for punkt – dog alene de krav, som vi formoder, at klagen vedrører.

Smykker:

Klager har et samlet krav på 125.900 kr. for en del forskellige smykker.

Vi har skønsmæssigt erstattet smykkerne med i alt 27.558,75 kr.

Det bemærkes, at vi har erstattet alle smykkerne, men grundet den manglende dokumentation, så er der alene tale om en erstatning ud fra et skøn jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 17 E.

Det er vores interne smykkeeksperter, der har vurderet de enkelte krav ud fra billederne af nogle af smykkerne.

Grundlaget for afgørelsen og dermed erstatningens størrelse er, at vi ingen mulighed har for at vurdere ægthed, kvalitet, karat på sten osv. Man kan ikke se ud fra billeder, om der er tale om forgyldte eller guld smykker. Man kan heller ikke vurdere vægten og den præcise størrelse på smykket.

Det er ligeledes vigtigt for at vurdere smykker med diamanter, at der forligger et certifikat, hvor man kan se karat, kvalitet, farve samt slib på diamanten. Det er disse faktorer, der er afgørende for vurderingen af værdien.

Vi bemærker ligeledes, at klager ikke har nævnt til politiet, at der er stjålet smykker. Vi er klar over, at man ikke har overblikket over, hvad der konkret kan være stjålet ved et indbrud, men man vil sædvanligvis som noget af det første undersøge, om ens smykker til en værdi på over 125.000 kr. stadig er i ejendommen.

I øvrigt har klager alene en samlet sum for særlige private værdigenstande så som smykker og ure på 114.000 kr.

Vi fastholder derfor vores vurdering af erstatningen for smykkerne ud fra det foreliggende grundlag.

Kontanter

Klager har et samlet krav på 74.000 kr. for kontanter.

Vi har skønsmæssigt erstattet 2.000 kr. jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 17 E.

Vi har ved vores skønsmæssige erstatning lagt vægt på, at klager ikke har fremsendt nogen som helst dokumentation for, at hun på indbrudstidspunktet skulle have det meget store beløb liggende. Der er ingen kontanthævninger eller andet pengespor, som man kan følge.

Klager har heller ikke oplyst nogen konkret årsag til, at hun har det store beløb i kontanter. Der er ikke nævnt nogen årsagen til, at det ikke står på klagers bankkonto, som alt andet lige er det sædvanlige sted at opbevare pengebeløb i den størrelsesorden.

Vi kan i øvrigt se, at ligesom med smykkerne, så nævner klager ikke til politiet, at der er stjålet et stort kontantbeløb. Vi må formode, at man som noget af de første undersøger, om kontanterne var stjålet.

Klager er førtidspensionist, hvorfor klagers økonomiske forhold i øvrigt ikke tilsiger, at klager har et stort kontantbeløb liggende derhjemme.

Vi kan henvise til kendelserne AK 94.353, AK 93.066, AK 86.181 og AK 84.356, hvor I gav selskabet medhold i, at det var berettiget til at yde en skønsmæssig erstatning ud fra manglende dokumentation. Det skal i den forbindelse bemærkes, at der i nogle af ovennævnte sager rent faktisk var en eller anden form for dokumentation, hvilket ikke er tilfældet i denne sag.

For en god ordens skyld skal det nævnes, at der i 2019 var en sumbegrænsning på 24.487 kr. for kontanter jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 16. 3. E.

På det foreliggende grundlag fastholder vi vores erstatning for kontanter.

Tæppe og krokodilletaske

Klager har et krav på 4.000 kr. for tæppet og 10.000 kr. for tasken.

Vi har skønsmæssigt erstattet 500 kr. pr. genstand jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 17 E.

Klager har ikke fremsendt nogen som helst dokumentation, men vi har alene ud fra, at det er normalt at have et tæppe og en taske erstattet, hvad man kan genanskaffe et nyt tæppe og en ny taske for.

Der er ingen beviser for, at der er tale om et ægte tæppe af den høje værdi, ligesom der heller ikke er beviser for, at der er tale om en ægte taske af krokodilleskind til en værdi af 10.000 kr.

Vi imødeser nærmere beviser for genstandenes værdi, men på det foreliggende grundlag kan vi ikke erstatte yderligere.

Kamera

Klager har et krav på 6.000 kr. for et spejlreflekskamera.

Vi har afvist dette krav, da der hang et lignende kamera, som det anmeldte, ude hos klager ved vores besøg.

Klager har ikke fremsendt nogen som helst dokumentation for kravet, herunder at klager skulle være i besiddelse af flere af den samme type kamera.

Det er ligeledes ikke muligt at vurdere værdien af kameraet nærmere, da vi ikke kender mærket, alderen, slitagen med videre for det kamera, som skulle være stjålet.

Det er efter vores vurdering atypisk, at gerningsmanden har stjålet et kamera, men undladt stjæle et andet lignende kamera – også henset til de mange andre genstande, som gerningsmanden har taget, som stort set ingen værdi har.

Da der er tale om et højt krav, og at klager havde et identisk kamera hængende fremme ved vores besøg, så erstatter vi ikke kravet.

Hvis klager kan fremskaffe dokumentation på kravet samt dokumentation for, at klager var i besiddelse af flere lignende kameraer, vil vi gerne vurdere kravet på ny.

PH-lampe og sølvbestik

Klager har et krav på 4.000 kr. for en PH-lampe og 5.000 kr. for noget sølvbestik.

Kravet for disse genstande har vi afvist, da vi ikke har modtaget nogen form for dokumentation for kravene.

Der er efter vores mening tale om krav af en vis værdi, hvorfor vi også forventer, at man kan dokumentere kravene.

Klager har ligeledes tidligere oplyst, at hun kan dokumentere kravet for så vidt angår sølvbestikket. Vi har dog aldrig modtaget denne dokumentation.

Det er ikke hver mands eje at have en PH-lampe og sølvbestik, og da klager stadig ses at have lamper og bestik, så kræver vi yderligere dokumentation, førend vi eventuelt kan erstatte kravet.

Vi fastholder derfor vores afvisning på det foreliggende grundlag.

Det vandskadede tøj

Klager har anmeldt 5 dage efter indbruddet, at der er sket en vandskade ved, at gerningsmanden har revet en afløbsledning ud fra vaskemaskinen eller lignende.

Klager har fremsendt et krav på ca. 125.000 kr. for tøjgenstande.

Vi mener ikke, at klager har dokumenteret, at der er sket en vandskade ved indbruddet, ligesom vi heller ikke mener, at klager har dokumenteret det store krav.

Der er 2 'ledninger' til en vaskemaskine, som teoretisk kan være revet ud.

Den ene ledning er vandtilførslen. Hvis denne rives af, så vil der med det samme strømme ud med vand, og det vil ikke stoppe, før man slukker for vandet. Det kan ikke være det, der er sket, eftersom det anmeldes 5 dage efter indbruddet, og vandskaden konstateres heller ikke ved politiets gennemgang af skadestedet, selvom vaskemaskinen står det sted, hvor gerningsmanden er kommet ind.

Den anden ledning er afløbsledningen, hvor der alene kan stå minimalt med restvand. Der vil ikke blive ved med at komme vand, selvom den rives af vaskemaskinen. Det er helt utænkeligt, at der vil kunne komme en mængde vand i et omfang, der vil kunne beskadige alle de anmeldte tøjgenstande.

Hertil kommer, at der ikke er nogen som helst grund til, at gerningsmanden skulle havde været i nærheden af hverken vandtilførsel eller afløbsslangen, som sidder bagpå vaskemaskinen.

Klager oplyser til information, at hun selv satte slangen på plads, hvorfor der ikke blev rekvireret en VVS'er til opgaven.

Vi har set billederne i politirapporten, og vi kan godt se, at der ligger en bunke med tøj foran vaskemaskinen. Der ses umiddelbart ingen skade derpå, og umiddelbart ligner det heller ikke, at der står vand på gulvet/gulvet er fugtigt. Det virker i øvrigt besynderligt, at hverken politiet eller klager ikke har opdaget, hvis tøjet stod i vand.

Dertil kommer, at klager har smidt alt tøjet ud. Det giver efter vores vurdering ingen mening, at klager ikke har forsøgt at redde tøjet. Det meste tøj kan vaskes, hvis den eneste skader på det er, at det lugter, fordi det har stået i vand/været fugtigt i en periode. Klager oplyser i den forbindelse, at vi har sagt, at hun skal smide det hele ud. Det vil helt klart stride mod vores forretningsgange, så det kan ikke være tilfældet.

Vi kan se på klagers krav for tøjet, at det drejer sig om alverdens typer af forskellige tøjgenstande. Der er over 120 tøjgenstande, der skulle ligge i bunken. Der er kjoler, frakker, ruskindsbukser, trøjer, bukser, toppe, træningstøj, ridetøj. Den store forskel i tøjtyper, der skal vaskes på samme tidspunkt, finder vi i den grad usædvanligt.

Vi kan oplyse, at klager har fremsendt nogle billeder af noget af tøjet. Fælles for disse billeder er, at der ikke kan ses skade på tøjet.

Vi mener på den ovennævnte baggrund ikke, at klager har sandsynliggjort, at der er sket en forsikringsbegivenhed for så vidt angår de anmeldte tøjgenstande.

Vi fastholder vores afgørelse

Vi mener, at vi har behandlet sagen korrekt ud fra vilkår og praksis, og vi har på den baggrund ydet den erstatning, som vi mener, at klager er berettiget til ud fra den foreliggende dokumentation.

Klager har modtaget en skønsmæssig erstatning for så vidt angår de fleste krav, da klager stort set ikke fremsendt nogen dokumentation. Vi har erstattet i alt 68.903,20 kr. minus selvrisko.

Klager er fortsat velkommen til at fremsende yderligere dokumentation i sagen, hvorefter vi vil se på sagen igen. Dog med respekt for de gældende forældelsesregler."

Klageren har i mail af 11/8 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg forstår ikke, at I skriver, at jeg ikke ønsker at medvirke til at oplyse sagen?

Jeg har oplyst og oplyst. Dog blev jeg kontaktet igen, her sidst i juni, dagen før jeg skulle på ferie med [klagerens barn] og vendte retur på jeres lange skrivelse, at jeg ikke ønskede yderligere kontakt, med Topdanmark, men ønskede, at sagen ene og alene skulle kommunikeres igennem Ankenævnet for Forsikring. Da jeg oplyste, at min PTSD kører helt op ved mails fra jer, efter rigtig dårlig behandling og anklager.

Jeres udsagn:

Klager kontakter os dagen efter og vil have bekræftet, at det vandskadede tøj hører under samme hændelse som indbruddet.

Jeg kontakter jer igen grundet vandskaden telefonisk. Dengang hed selskabet Danske Forsikring. Jeg snakkede med en rigtig sød dame, som fortalte mig, at jeg selvfølgelig ville få dette tøj erstattet og blot skulle fotografere tøjet og herefter smide det ud. Jeg spurgte eftertrykkeligt, om jeg ikke skulle gemme tøjet, eller om de ville sende en taksator ud og se, om noget kunne reddes. Det var ikke nødvendigt. Jeg fortalte den søde dame, at noget af tøjet lugtede, og at jeg jo ikke kunne fotografere, at tøj lugter. Det skulle jeg ikke tænke på, blot fotografere det og så smide det ud. Jeg fortalte også, at grundet min livssituation – PTSD – familien ramt af cancer, ikke kunne overskue alt dette og ikke anede, hvor jeg skulle starte eller ende. Det var absolut INTET problem, jeg skulle bare tage mig alt den tid jeg havde brug for, dog max 2 år – smide tøjet ud og så var alt i orden.

Denne optagelse har I så ikke mere, som jeg forstår det! Ellers en yderst vigtig faktor for min sag. I direkte løj om, at dette nogensinde skulle være sagt – udtalt fra jeres side! Hvilket er skammeligt.

Jeres udsagn:

Vi hører ikke fra klager før den 8. januar 2021, hvor klager ringer ind for at oplyse, at hun er i færd med at udfylde kravlisten.

Jeg har efter snakket med jer i telefonen og skrevet til jer, om min livssituation og min families. Vi var/er hårdt ramt af sygdom. Dette havde i den største forståelse for og, som skrevet tidligere, informeret mig om, at jeg havde masser af tid og bare skulle tage det i det tempo jeg kunne overskue.

Jeg har oveni min ptsd-angst tilstand, mine to meget syge forældre, som jeg har brugt alle mine kræfter på. Derfor har jeg blot proppet det meste kaotiske rod efter tyveriet, ind i skabene og lukket dem, så det var tåleligt at se på/være i.

Dette havde i den dybeste forståelse for i starten – dengang i hed Danske Forsikring.

Jeg efterspurgt i flere mails og opkald vejledning til, hvordan jeg så skulle forholde mig til mine forældres ting, som også var i huset, som er stjålet. Da [familiemedlem 3] er så syg, så hun de sidste 6 år, ikke har været udenfor hendes bopæl, ikke engang på terrassen og [familiemedlem 5] har 3 slags cancer og ikke kan komme op ad trapperne i hans eget hus. Det kan hans luft ikke holde til. Derfor har de aldrig indgivet erstatningskrav. De var/er for syge til at overskue dette og det har jeg efterspurgt rådgivning til mange gange, men den gled i nemt hen over.

Jeg har ikke mange billeder fra fortiden – en tid, hvor tingene ikke var digitale. Jeg har et par gamle meget slidt fotoalbums og jeg ved, at der findes flere billeder, men det er kun 1 album fra vores barndoms-/teenageår. [Familiemedlem 1] har vist dette album. Det ville muligvis kunne dokumentere nogle af smykkerne og andre items.

[Familiemedlem 1] og jeg havde en lang periode, hvor vi ikke snakkede sammen. Derfor var det svært for mig med korrespondancen. Det er muligt, at jeg kan få [familiemedlem 1] til at medbringe det gamle slidte album næste gang hun kommer på besøg.

Men hvorfor skulle jeg bruge tiden på dette, når I selv skriver, at i jo i teorien ikke kan se, om det er en blikring, eller en guldring etc. Mistænkeliggørelse!

Jeres udsagn

Klager indsender nogle billeder til os den 7. maj 2022 af nogle smykker. Klager oplyser, at hun kan skaffe yderligere billeder af smykkerne fra [familiemedlem 1]. Vi spørger ind til, om der er yderligere dokumentation for andre krav, og hvilke konkrete smykker billederne viser, og hvilke øvrige forhold, som klagen vedrører. Det vil klager ikke svare på, og klager henviser til sin klage til jer. Vi vedlægger som bilag 8 - korrespondancen mellem klager og vores kundeklageansvarlige del 2.

Jeg udtalte, at jeg ikke ønskede yderligere kontakt med jer og at jeg ønskede, at sagen fremadrettet gik gennem Ankenævnet for Forsikring, da min ptsd blæser helt i top, efter forløbet med jer og jeres grusomme anklager.

Jeg husker desuden ikke, hvad/hvilke items jeg evt. kan finde billeder af i vores meget gamle album.

Jeres udsagn

Her får I en nærmere forklaring på vores afgørelse

Indledningsvist skal vi oplyse, at vi er kede af at erfare, at klager ikke har været tilfreds med vores behandling af sagen, og at klager har følt sig anklaget i den forbindelse. Det har bestemt ikke været vores intention.

Jeg har sjældent oplevet noget så horribelt som at blive bestjålet, herefter kontakte politiet, som bekræfter, af dette er et meget 'almindeligt' nok stofmisbrugertyveri og undersøgt indbrudsstedet - en hundelem, her kan sagtens komme et menneske igennem, er politiets udsagn og da jeres taksator kommer herhjem til mig starter han med, at vi går ned til hundelemmen i kælderens. Herefter siger han – Her kan der ikke komme en person ind. Det er ifølge ham umuligt, selvom politiet, har undersøgt dette, ved han åbenbart bedre. Herefter går vi huset igennem – her ser han to lyserøde stole. Jeg oplyste til politiet, som noget af det første, at det stak mig i øjnene, at tyvene, havde været så frække at stjæle selv ret store stole. Da jeg havde 4 af disse stole og de to var blevet stjålet.

Her ser taksator så mine to tilbageværende stole – og anklager mig straks for, at jeg har to stole??? Dette giver ingen mening! Hvis du har 4 æg og de to bliver stjålet, så er det da naturligt, at jeg har 2 æg tilbage når taksator kommer??? Dette giver absolut ingen mening!

Taksator fortsætter anklagende rundt i huset, hvorefter han ser [klagerens barns] spejlreflekskamera, som hænger frit fremme på hendes tøjstativ. Frit fremme! Sådant et havde vi jo meldt stjålet. JA, for som jeg har forklaret så mange gange, så har [klagerens barn] på dengang ca. ... år, købt et billigt brugt kamera på den blå avis, så hende og veninderne kunne tage gode fotos. Efter han havde nærmest krydsforhørt mig ved mit spisebord med hans diktafon og var meget anklagende i sin stemmeføring og ord, dog mere mild, end når diktafonen var slukket, fulgte jeg ham til min dør, herefter vender han sig om og siger klart og tydeligt, med skarp stemme – Du kan stadig nå at fjerne nogle af dine krav fra listen på dine krav. De stjalne ting. Hvorefter jeg svarer, hvorfor i alverden skulle jeg dog det! Ret tydelige insinueringer om, at jeg skulle have berøvet mig selv! Jeg har ikke ord for min harme!

Jeg har fortalt jer, at vi har/havde mange kameraer, også af samme mærke, da vi i familien har rejst meget og [familiemedlem 3] og [familiemedlem 5], som har boet her i huset dengang [familiemedlem 5], havde [virksomhed] her, har rejst op mod 2-3 mdr. i året til [udlandet] gennem 25 år og vi har haft omkring 6-7 kameraer i alt. Vi har nu 2-3 tilbage efter tyveriet. Så ja vi har fotograferet meget på ferier og købt nye kameraer gennem tiden.

Jeres udsagn

Vi har undersøgt sagen nærmere grundet tidsforløbet i sagen, at der er tale om meget høje krav, at der stort set ikke er nogen form for dokumentation, at der er stjålet meget usædvanlige og usælgelige genstande samt det forholdsvist usædvanlige forhold, at klager var hjemme, mens indbruddet foregik. Det kan ikke udelukkes, at vi har stillet nogle kritiske spørgsmål i den forbindelse, men det har været med det formål at klarlægge sagens rette sammenhæng.

Vi kan på baggrund af vores undersøgelse af sagen oplyse, at det er ubestridt, at der er sket et indbrud i den ejendom, som klager bebor. Sagen er af den grund

Mig - Grundet tidsforløbet, som i dengang gav mig 2 år til uden, at jeg overhovedet skulle bekymre mig om tiden, men blot i et roligt tempo, jeg kunne overskue - grundet livssituationen her. Jeg er dybt uenig i, at de stjålne ting var usælgelige! Politiet nævnte jo selv et klassisk indbrud, muligvis narkomaner. Jeg/vi mener absolut ikke vores tingejendele, er usælgelige. Jeg vil gerne høre jeres version af, hvilke af disse ting, en evt. narkoman og evt. kærester ikke kunne finde brugbare-salgsbare!!!

Til jeres skriv om, at jeg selv var hjemme under indbruddet, hvilket blot gør det endnu mere rystende og skræmmende, så er jeg nødt til at spørge, om I ikke har oplevet dette før? Skal jeg straffes af jer, fordi jeg er hjemme og sover under et indbrud? Jeg har været pænt traumatiseret yderligere efter dette og oveni, så jeres anklager! Jeg viste politiet frækheden i, at tyvene jo har været i alle rum i huset, bortset fra stuen på 1. sal, hvor jeg lå og sov. Dette snakkede jeg med politiet om og jeg var meget rystet, hvad hvis jeg var vågnet, hvad var der så sket?

I skriver, at I kan på baggrund af vores undersøgelser af sagen oplyse, at det er ubestridt, at der er sket et indbrud i den ejendom, som klagen beror. Sagen er af den grund også behandle efter forsikringsbetingelsernes bestemmelse, om indbrudstyveri i punkt. 16.3. A

I slutter lige sagen af med også at smide mig ud af jeres forsikringsselskab. Ikke nok med, at jeg og min familie er blevet bestjålet/chokerede, så er jeg blevet anklaget, som en tyv af jer og jeres taksator og nu står jeg uden forsikringsselskab. Jeg har ringet rundt og når et forsikringsselskab hører, at jeg er blevet 'opsagt' af mit gamle selskab, ønsker ingen mig, som kunde.

Så, at have tillid til jer, har kun skabt mig gru og sorg og anklager og yderligere problemer. Jeg kan tydeligt læse, at jeg ikke er den eneste I har behandlet på denne måde, med anklager og renden fra jeres ansvar, som jeg har betalt til.

Jeres udsagn

Det følger dog af de almindelige forsikringsretlige principper, at det er klager, der skal sandsynliggøre sine krav, herunder deres størrelse og rigtighed.

Det fremgår også af forsikringsbetingelsernes pkt. 17 E, at det er klager, der skal dokumentere sit krav, og det fremgår, hvad konsekvensen kan være, hvis man ikke kan det.

Mig:

Så i bund og grund skal man have billeder af ALT? Ellers transformere I alt om til ubrugeligt-usælgeligt-blik guld ringe?

Jeg har snakket med jer om indblik i min bank – før i tiden kunne man se op mod 5 år tilbage. Det kan man ikke mere max 1 år.

Mange af de stjålne genstande er arvestykker/gaver, helt tilbage fra [familiemedlem 2], der faldt om, da jeg var ca. 18 år – arv fra mine bedsteforældre på [familiemedlem 2's] side og [familiemedlem 4], der døde for ca. 18 år siden. De er fra en tid, hvor man ikke tog mange billeder!

Jeg har forklaret jer, at med min ptsd-overbelastningsreaktion, ville det være enormt svært for mig at overskue blot få måneder på min konto.

Jeg har fortalt jer om pengebeløbene, der også blev stjålet, at jeg kunne bevise, at jeg har hævet, store kontant beløb for ca. 5-6 år siden og frem. Disse penge har jeg haft herhjemme. Desuden er det ikke svært at forklare, at [klagerens barn] også havde et kontantbeløb hjemme efter hendes konfirmation.

Jeg har en kæmpe kasse herhjemme med kvitteringer, dog falmer kvitteringer hurtigt jeg kan knap nok se hvad der står på mange af dem.

Jeres udsagn

Vi bemærker ligeledes, at klager ikke har nævnt til politiet, at der er stjålet smykker. Vi er klar over, at man ikke har overblikket over, hvad der konkret kan være stjålet ved et indbrud, men man vil sædvanligvis som noget af det første undersøge, om ens smykker til en værdi på over 125.000 kr. stadig er i ejendommen.

I øvrigt har klager alene en samlet sum for særlige private værdigenstande så som smykker og ure på 114.000 kr.

Mig:

Jeg vågnede jo op og så, at alt var kaos og ringede rystende til politiet. Jeg frygtede, om her stadig kunne være nogen her i huset. Derfor undersøgte jeg ikke ret meget, satte mig udenfor og ventede på, at politiet kom.

Jeg har forklaret jer, selvom I slår hårdt på, at jeg da ikke kan eje værdier af denne karakter, fordi jeg har været førtidspensionist. Det er jeg ikke mere og jeg forstår simpelthen ikke, at I så vil modtage mine forsikringspenge, måned efter måned, som burde dække op til endnu større beløb, når I i bund og grund blot har holdningen, at en førtidspensionist ikke kan eje dyre smykker, arve eller modtage gaver.

Jeg kommer fra en familie i velstand. [Familiemedlem 2] var ... Ham har jeg arvet ure og værdier for ret store summer fra. I ved jo godt en ... ikke køber et blik ur!

[Familiemedlem 3] har jeg arvet tæpper, sølvtøj, porcelæn, smykker osv. fra, hun var hjemmegående, da hendes mand havde et stort [firma] og de var yders velhavende.

[Klagerens bedsteforældre] ... var yderst velhavende. Her har jeg også arvet fra.

[Familiemedlem 1] og [ægtefælle] ... Her er jeg blevet overøst med gaver fra dem og bliver det stadig.

[Familiemedlem 1] ejer ikke et smykke til under 50.000!

At jeg så desværre har været uheldig og blive traumatiseret og måtte på ftp i en årrække betyder absolut ikke, at jeg ikke har haft mange goder og fine ting. Derudover har jeg gennem en årrække datet en mand, i ..., som gav mig en masse fine gaver og penge. Ejer et stort [firma] i ...

Jeg har ALTID kontanter i huset, også større beløb!

I nævner, at det ikke kan bevises ægtheden af fx. krokodilletaske, tæppe, smykker etc. og transformerer nærmest alle mine værdier om til 500 kr. Hvis det er den tillid i som forsikringssselskab

har til jeres kunder, så burde i kraftigt bede folk om at have et billede af hver eneste dims de ejer! Det har de færreste.

Jeres udsagn

Det er efter vores vurdering atypisk, at gerningsmanden har stjålet et kamera, men undladt stjæle et andet lignende kamera - også henset til de mange andre genstande, som gerningsmanden har taget, som stort set ingen værdi har.

Mig:

Jeg har forklaret jer mange gange, at mit kamera er stjålet, [klagerens barn] havde købt et brugt kamera og det er jo ikke ALLE vores ejendomme, der er væk. Der er bl.a. stadig et par kameraer tilbage på 1. salen, hvor tyvene også har gennemrodet skabe.

Jeres udsagn:

PH-lampe og sølvbestik

Klager har et krav på 4.000 kr. for en PH-lampe og 5.000 kr. for noget sølvbestik

Mig:

Hvordan skulle jeg dog skaffe dokumentation for disse arvestykker? Arvet fra afdøde familiemedlemmer/gaver/arv.

Jeres udsagn:

Den ene ledning er vandtilførslen. Hvis denne rives af, så vil der med det samme strømme ud med vand, og det vil ikke stoppe, før man slukker for vandet. Det kan ikke være det, der er sket, eftersom det anmeldes 5 dage efter indbruddet, og vandskaden konstateres heller ikke ved politiets gennemgang af skadestedet, selvom vaskemaskinen står det sted, hvor gerningsmanden er kommet ind.

Mig: Jeg har tydeligt forklaret jer, at det er [klagerens barn], der opdager, at gulvtæppet svupper i kælderen nogle dage efter indbruddet. Jeg er ikke så tit i vores kælder. Herefter kontakter jeg jer – dengang Danske Forsikring og herefter får jeg svaret, at I ikke vil sende en taksator ud, men det må høre under indbruddet og som skrevet mange gange får jeg klar besked på at fotografere hvert stykke tøj og herefter smide det ud. Jeg opfordrede jo selv til en taksator, men nej nej, bare ud med det – i er erstattede det, var svaret.

Jeg fortalte jer, at der var bunker af tøj!

Jeg kan fortælle jer, at vi for ca. 3 måneder siden oplevede noget lignende med vand i kælderen.

Vores gulv var sjask vådt overalt. Jeg kontaktede en VVS'er og han mente det var vaskemaskinen og fandt i sidste ende ud af, at det var kloakken der var stoppet og vandet steg op.

Så vi hidkaldte en slamsuger og fik en affugter, som stod i kælderen i flere uger!

Det er muligvis det samme, der er sket dengang. Jeg kan ikke sige det med sikkerhed, da jeg absolut ikke har forstand på VVS.

Jeres udsagn:

Vi kan se på klagers krav for tøjet, at det drejer sig om alverdens typer af forskellige tøjgenstande. Der er over 120 tøjgenstande, der skulle ligge i bunken. Der er kjoler, frakker, ruskindsbukser, trøjer, bukser, toppe, træningstøj, ridetøj. Den store forskel i tøjtyper, der skal vaskes på samme tidspunkt, finder vi i den grad usædvanligt.

Jeg sælger tøj på tøj lives og har haft et enormt stort forbrug af tøj og købt alt for meget det ved alle der kender mig. Som nævnt så mange gange, har jeg været gået i stå i en årrække - grundet ptsd og har derfor ikke haft ressourcerne til den store sortering. Jeg har voldsomt meget tøj og det samme har [klagerens barn]. Også meget dyrt tøj!

Jeg bliver så harm, når I lyver direkte på skrift – I bad mig tage billeder af tøjet og smide det ud!!!!!!!!!!!!!!

Desuden anklagede I mig for, at her var stjålet en wipp skraldespand. Det her er en gammel [virksomhed] jeg bor i. Det er [Familiemedlem 5's] hus og han er ... og har haft op mod 5-6 af disse skraldespande i [virksomheden]. Der har været to ... i dette hus og vi har stadig 1-2 af disse skraldespande. Dette påpegede taksator også, at han fandt mistænkeligt. Selvfølgelig er der masser af disse wipp skraldespande i et gammelt [virksomhed]!

Jeg har følt/føler mig mistænkeliggjort/anklaget og yderst dårligt behandlet af jer.

Jeg ville måske kunne finde dokumentation for mange år tilbage på de store kontanthævninger på min konto. Jeg ville kunne sende jer min kasse med krøllede kvitteringer, som efterhånden er ulæselige. Jeg ville nok kunne finde lidt flere billeder, i yderst gamle fotoalbums af sølvtøj/tæpper etc.

Måske endda et billede eller to af min krokodilletaske!

Jeg ved seriøst ikke hvordan min hjerne, der er overbelastet, skulle kunne overskue 5 års konto-udskrifter da min koncentration ikke rækker ret langt.

Jeg blev også anklaget for, at jeg havde en kuffert af samme mærke, som den jeg havde meldt stjålet. Nu har familien jo rejst enormt meget og vi har stadig mange kufferter også af samme mærker.

Det er skammeligt, som I har anklaget mig! Jeg har læst mange steder, at dette er metoder i ofte bruger!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens erstatningsopgørelse og selskabets første afgørelse af 17/6 2021. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af politiets anmeldelsesrapport af 20/6 2019 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand:

Ankenævnet for Forsikring

15.

98233

Dør forsøgt opbrudt i kælder. Herefter opbrud og indstigning gennem en afdækket hundelem i samme dør. Færden i hel huset. Udgang muligvis gennem bagdør. Ukendt kostervalg, udover 2 stk. ældre stole med pink betræk (billede 15 i fotomappe.)"

Af klagerens skadeanmeldelse af 21/6 2019 fremgår bl.a.:

"Jeg vågner op i stuen og ser på vej ud på toilettet, at alt flyder, skabe er åbne-ting på gulvet. Tjekker alle andre rum, hvor det er samme situation, ting/tøj/skabe hevet ud, alt er blevet gennemrodet og der mangler en masse ting og tøj. Jeg finder ud af, at alle døre står åbne og går omkring huset, da alt var låst i går. Det er i kælderen tyvene er kommet ind. De har brækket en gammel kattelem op og lavet hærværk på døren og er kommet ind denne vej. Kontakte politiet straks herefter, som har skrevet rapport."

Af selskabets brev af 17/6 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsforholdet opsiges

Med henvisning til ovenstående, ønsker vi ikke at fortsætte dine forsikringer, som er sendt til op-hør."

Af selskabets mail af 19/7 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg er blevet bedt om at gennemgå din sag på ny af vores kundeklagefunktion med henblik på at se, om de fremsendte billeder af smykkerne giver grundlag for at ændre den oprindelige afgørelse for så vidt angår disse. Jeg kan se af afgørelsen af 17. juni 2021, at vi udbad os dokumentation for smykkerne.

Jeg har derfor med hjælp fra vores interne smykkeeksperter gennemgået billederne og sammenholdt dem med dine krav.

De oplyser, at de ud fra de indsendte billeder ikke kan se ægthed, kvalitet, karat på evt. sten osv. De kan heller ikke se, om der er tale om forgyldt eller guld smykker. Det er altafgørende for at kunne vurdere smykker med diamanter, at der forligger et certifikat, hvor man kan se karat, kvalitet, farve samt slib på diamanten, da det er disse faktorer, der er afgørende for prisen.

På den baggrund har vi derfor skønnet en erstatning for de indsendte krav.

Jeg vil nedenfor gennemgå de enkelte smykker punkt for punkt, så du kan se grundlaget for vores afgørelse:

Sølv diamantring, krav 6.000 kr.:

Da der intet certifikat forligger på smykket, skønner vi efter guld øreringe med syntetisk sten.

Sølvsmykker er typisk isat syntetisk zirkonia. Disse ligger fra et par hundrede og op.

Vi skønner ringen 500 kr.

BARTOLI Silverbirds Sølvring med Zirkonia [Link].

Guld øreringe med diamant, krav 12.000 kr.:

Da der intet certifikat forligger på smykket, skønner vi efter guld øreringe med syntetisk sten.

Skønnet erstatning 700 kr.

5 mm runde øreringe i 14 karat guld med zirkoner (chanti.dk)

[Link].

Spinning ringe, krav 8.000 kr.:

Der foreligger ingen dokumentation fra kravet. Spinningringe ligger i sølv fra et par hundrede kroner og op, og deres guldsmykker bliver lavet i 8 karat og ligger fra ca. 500 kr. og op. Generelt er Spinning en smykkeserie, der ligger i det lave prisleje.

Skønnet erstatning: 1.000 kr., da vi ikke ved, om det er sølv eller guld, og vi kender ikke antallet af ringe.

Bedstes perlekæde, krav 4.000 kr.:

Ud fra indsendte billeder kan vi ikke se ægthed eller kvalitet på perlerne.

Syntetiske perlekæder ligger fra 100 kr. og op.

Ferskvandsperlekæder ligger fra ca. 300 kr. og op.

Vi skønner efter en ferskvandsperlekæde.

Skønnet erstatning: 500kr

Halskæder i 45 cm - Bestil Halskæder til kvinder - Chanti.dk [link].

Diamant halskæde oldemor, krav 10.000 kr.:

Da der intet certifikat forligger på smykket, skønner vi efter halskæde med syntetisk sten.

Skønnet erstatning: 500kr.

Elegant zirkon halskæde i sølv (chanti.dk) [link].

[Familiemedlem 2's] ur, krav 30.000 kr.:

Ingen oplysninger om mærke og model.

Kravet er i den meget høje ende, da vi intet ved om uret.

Et standard herreur ligger fra ca. 500 kr. og op.

Skønner erstatning: 1.000 kr.

Køb dit nye MTP-1302PD-7A1VEF, Casio Classic hos Urskiven.dk (<https://urskiven.dk/shop/casio-classic-rustfri-67191p.html>)

Bering time herreur med stål blå urskive, 11937-078 - 11937-078 hos Urskiven.dk - Mærkevarer ure online lidt billigere

(<https://urskiven.dk/shop/bering-time-herre-30264p.html?CookieConsentChanged=1>)

[Familiemedlem 2's] forlovelsesring, krav 5.000 kr.:

Standard forlovelsesringe i guld ligger fra ca. 1.350 kr. og op.

Vi skønner 2.000kr

Ankenævnet for Forsikring

17.

98233

[Link].

Nr. 2 Forlovelsesring krav 4.000 kr.:

Standard forlovelsesringe i guld ligger fra ca. 1350 kr. og op.

Vi skønner 2.000 kr.

[Link].

[Familiemedlem 4] guldur, krav 4.000 kr.:

Ingen oplysninger om mærke og model.

Vi kan ikke se om der er tale om guld eller et forgyldt ur.

Skønner erstatning: 700 kr.

Lorus Classic RG202NX9 (ditur.dk) (<https://www.ditur.dk/lorus-classic-rg202nx9>)

Samlet set erstatter vi skønsmæssigt i alt 8.900 kr. for smykkerne/ure med henvisning til vilkårenes pkt. 11, da der generelt mangler dokumentation for kravene.

Jeg har for en god ordens skyld også gennemgået de øvrige punkter på din kravliste for at se, om vi kan gøre det bedre ud fra dine forklaringer til os, selvom vi ikke har modtaget nogen dokumentation for kravene.

Jeg vil på baggrund af min fornyede gennemgang af sagen tilbyde at erstatte de to pinke barokstole, som du har rettet krav for. Det skyldes, at jeg ikke mener, at det er utænkeligt, at du har haft 4 stole i alt, ligesom det også fremgår af politirapporten, at du netop har oplyst til dem, at de specifikt er stjålet. Vi imødekommer derfor dit krav på 2.400 kr. For så vidt angår dit krav for et ægte tæppe (krav: 4.000 kr.) og en krokodilletaske (krav: 10.000 kr.) kan vi tilbyde dig at skønsmæssigt erstatte 1.000 kr. (500 kr. gange 2). Dette til trods for, at vi intet som helst dokumentation har fået for disse genstande, og vi på den baggrund ikke har noget kendskab til mærke, alder, værdi mv.

De øvrige krav kan vi ud fra den foreliggende dokumentation i sagen ikke hjælpe dig med, og vi henviser i den forbindelse til min afgørelse af 17. juni 2021.

Jeg overfører på den ovennævnte baggrund 12.300 kr. til din nem konto.

Du vil modtage svar fra os via Ankenævnet for Forsikring på din klage over de forhold, som vi ikke kan erstatte, og som vi formoder, at du ikke er tilfreds med."

Af policen af 20/6 2016 fremgår bl.a.:

"Forsikringssum 1.073.000 kr.

Heraf særlige private værdigenstande indtil 108.000 kr."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Varighed, opsigelse og ændring

...

B Opsigelse eller ændring ved skade

1. Fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsigte forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

...

16. Dækningsskema

☐ = dækket ☐ = ikke dækket

A Forsikringen omfatter		Forsikringen dækker direkte skade som følge af		
1. Ting, der er nævnt i pkt. C-K, hvis forsikrede ejer dem eller har risikoen for dem ved lån eller leje. 2. Hjelpemidler*, som forsikrede ejer eller låner af det offentlige, er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade. 3. Ting under opmagasinering, dog ikke ting nævnt under pkt. E og F.		1. Brand* Brand samt lynnedslag direkte i bygningen, eksplosion*, pludselig opstået tilfodning* fra forskriftsmæssigt indrettet anlæg til rumopvarmning, nedstyrtning af eller fra luftfartøj, brandslukningsskade og bortkomst under brand.	2. El-skade Skade på elektriske apparater som følge af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende i disse. Der gælder en obligatorisk selvrisiko på 1.122 kr. (2014) pr. skade. Har indboforsikringen en højere selvrisiko, er det denne selvrisiko, der gælder.	3. Indbrudstyveri 1. Tyveri fra forsvarligt låst* bygning, lokale eller kundesboks i pengeinstitut. 2. Tricktyveri. Hvis en eller flere ukendte personer får adgang til forsikringsstedet under falsk dække og stjæler eller nævner ting fra forsikrede. Særlige private værdigenstande er dækket med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade.
B Forsikringen omfatter ikke		Forsikringen dækker ikke		
1. Ting, der fast hører til fritidshus, sø- eller luftfartøj*, campingvogn eller motorkøretøj, der er indrettet til beboelse. 2. Motordrevne køretøjer*, campingvogne, sø- eller luftfartøjer* samt dele og tilbehør til disse. Dog dækker vi dele og tilbehør til et motordrevet køretøj med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade, hvis forsikrede ikke har det køretøj, som delene og tilbehøret hører til. 3. Ting, der bliver anvendt til erhvervsaktivitet*. 4. Ting, der har et erhvervmæssigt tilslut. Dog dækker vi hobbygenstande med et professionelt tilslut, uanset art med indtil 45.282 kr. (2014) pr. skade, hvis anvendelsen alene er hobbymæssig.		1. Skade ved svidning eller smeltning fx gløder fra tobaksrygning eller pejs. 2. Skade på ting, der med vilje udsættes for ild eller varme.	1. Skade, som er dækket af garanti eller serviceordning. 2. Skade, der skyldes fejlmontage eller fejltilslutning, forkert udført reparation eller skade, der sker under reparation. 3. Skade, der skyldes, at apparatet er blevet overbelastet eller anvendt forkert. 4. Skade på apparater, der kun er til udendørs brug.	1. Hvis boligen har været ubeboet* i mere end 6 måneder. 2. Fra bygning eller lokale, hvor der ikke har været nogen hjemme, og hvor tyven har skaffet sig adgang gennem vinduer, der ikke har været lukkede og tilspædet eller døre, der ikke har været lukkede og låste. 3. Fra hotelværelse, hotellejlighed, feriebolig, kahyt, togkøje eller kundesboks i pengeinstitut, hvis der ikke er konstateret voldeligt opbrud*. 4. Fra bil, turistbus, campingvogn, beholdersvogn, telt, sø- eller luftfartøj*, se dog kolonne 4. Simpelt tyveri.
C Almindeligt privat indbo Dvs. alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, herunder hårde hvidevarer, hvis det ikke er særskilt nævnt i pkt. D-J. Have- og arbejdsredskaber med en motorydelse på højst 20 hk er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.		Brand, svidning, smeltning eller forkulning af vasketøj i vaskemaskiner eller tørretumblerne er dækket, når skaden skyldes mekanisk eller teknisk svigt. Vask eller tørring ved for høje temperaturer er ikke dækket.		
D Særligt privat indbo Elektriske apparater til billede, foto, lyd, kommunikation, kopiering, navigation eller spil og tilbehør til disse herunder antenner. Private computere med tilbehør, kikketter, musikinstrumenter, julebæ, pelsværk, skind, antikviteter, malerier, kunstværker, ægte tæpper, vin, spiritus, ammunition og våben. Bånd, hukommelseskort, cd'er, dvd'er, film, kassetter og plader.		Ikke 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Fra udhuse og garager. Våben og ammunition er kun dækket, hvis tingene er opbevaret i aflåst og godkendt våbenskab.		
E Penge m.m.* Er dækket med indtil 22.641 kr. (2014) pr. skade.		Ikke 1. I loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. I udhuse og garager.		
F Særlige private værdigenstande Mønt- og frimærkesamlinger, lomme- og armbåndsure, smykker, ædelstene, perler samt ting af guld, platin eller sølv er dækket med indtil 10% af forsikringssummen pr. skade.		Ikke 1. I loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. I udhuse og garager.		
		Ikke 1. Fra loft- og kælderrum i etagebyggeri. 2. Fra udhuse og garager. 3. Hvis boligen har været ubeboet i mere end 2 måneder.		

...

17. Hvordan erstatter vi skaden?

...

E 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 en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme kvitteringer for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder."

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at der havde været indbrud den 20/6 2019, hvor der var blevet stjålet en række forskellige genstande. Den 25/6 2019 oplyste klageren telefonisk til selskabet, at der i forbindelse med indbruddet var sket en vandskade i kælderen, hvor en del tøj var blevet ødelagt. Først den 13/4 2021 modtog selskabet klagerens opgørelse af kravet på 365.000 kr. Selskabet har anerkendt, at der forelå et indbrudstyveri og har udbetalt en skønsmæssig erstatning under henvisning til manglende dokumentation.

Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 12.300 kr. til klageren, og selskabet har dermed udbetalt i alt kr. 68.903,20 fratrukket selvrisko.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse. Hun har anført, at mange af de stjålne genstande er arvestykker og gaver, og at hun derfor ikke har dokumentation for genstandene. Hun har følt sig mistænkeliggjort, anklaget og yderst dårligt behandlet af selskabet. Hun har oplyst, at hun altid har betalt sin forsikringspræmie, hvorfor selskabet burde dække hele kravet.

Selskabet har fastholdt sin afgørelse, og har bl.a. henvist til, at klageren ikke har ønsket at medvirke til at belyse sagen. Selskabet har oplyst, at klageren er velkommen til at fremsende yderligere dokumentation i sagen, hvorefter selskabet vil se på sagen igen, hvis kravet ikke er forældet. Selskabet har oplyst, at det har undersøgt sagen nærmere på grund af tidsforløbet i sagen, kravets størrelse, manglende dokumentation, at der er stjålet meget usædvanlige og usælgelige genstande samt det forholdsvis usædvanlige forhold, at klageren var hjemme på indbrudstidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

20.

98233

Nævnet bemærker indledningsvist, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse. Princippet fremgår desuden af forsikringsbetingelsernes punkt 17 E. Er der tale om tyveri af genstande af høj værdi, stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi.

Smykker

Klageren har krævet erstatning på 125.900 kr. for smykker. Hun har oplyst, at der er tale om arvestykker og gaver, og at hun som dokumentation har fremlagt fotos for en del af smykkernes vedkommende.

Selskabet har skønsmæssigt erstattet smykkerne med kr. 27.558,75 under henvisning til, at den fremlagte dokumentation er utilstrækkelig. Selskabet har ikke haft mulighed for at vurdere ægthed, kvalitet, karat osv. på baggrund af de fremlagte fotos. Selskabet har videre anført, at klageren ikke nævnte de stjålne smykker til politiet, og at klageren alene havde en samlet sum for særlige private værdigenstande på 114.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen og på grundlag af en samlet vurdering finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet finder, at de fotos, som klageren har fremlagt, ikke udgør tilstrækkeligt bevis for, at smykkernes værdi overstiger den erstatning, som selskabet har udbetalt. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Kontanter

Klageren kræver 74.000 kr. for kontanter. Hun har oplyst, at kontanterne stammer fra hævnninger gennem de sidste 5-6 år og en del af hendes barns konfirmationsgaver.

Selskabet har skønsmæssigt erstattet kontanterne med 2.000 kr., idet klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at hun på skadetidspunktet skulle have det meget store beløb liggende. Selskabet har anført, at klageren er førtidspensionist, hvorfor hendes økonomiske forhold ikke

Ankenævnet for Forsikring

21.

98233

tilsiger, at hun har et stort kontantbeløb liggende derhjemme, ligesom klageren ikke nævnte kontanterne til politiet.

Nævnet bemærker, at det, for så vidt angår kontanter, kan være svært at bevise kontanternes tilstedeværelse, idet klageren blandt andet skal sandsynliggøre, at beløbet var til stede, og hvad årsagen til, at et relativt stort kontantbeløb ikke i stedet var indsat i banken. Der henvises eksempelvis til nævnets afgørelser i sagerne 94353, 93066 og 73473.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt som angivet i forsikringsbetingelsernes punkt 17 E. Nævnet finder ikke grundlag for at tilsidesætte det skøn, som selskabet har foretaget, hvorfor nævnet ikke kan kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har dokumenteret at være i besiddelse af et kontantbeløb på 74.000 kr. på tidspunktet for indbruddet. Nævnet bemærker, at klagerens forklaring om det store kontantbeløb i hjemmet bl.a. i lyset af beløbets størrelse ikke kan tillægges afgørende betydning.

Tæppe og krokodilletaske

Klageren har krævet erstatning på 4.000 kr. for et tæppe og 10.000 kr. for en taske. Hun har oplyst, at der er tale om arvestykker.

Selskabet har skønsmæssigt erstattet tæppet og tasken med i alt 1.000 kr., idet klageren ikke har fremsendt dokumentation for kravet.

Ankenævnet for Forsikring

22.

98233

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har fastsat erstatningen for klagerens tæppe og krokodilletaske skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Kamera

Klageren har krævet erstatning på 6.000 kr. for et spejlreflekskamera. Hun har oplyst, at det stjålne kamera var hendes, og at det var barnets kamera, der hang frit fremme ved besigtigelsen.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der hang et lignende kamera hos klageren ved taksators besigtigelse, og at klageren ikke har fremlagt dokumentation for kravet.

Nævnet finder, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for kameraet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ved selskabets taksators besigtigelse hang et lignende kamera – som det anmeldte – hos klageren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremsendt dokumentation for kravet, hverken i form af faktura, købekontrakt eller andet.

PH-lampe og sølvbestik

Klageren har krævet erstatning på 4.000 kr. for en PH-lampe og 5.000 kr. for sølvbestik.

Selskabet har afvist dækning på grund af manglende dokumentation. Selskabet har krævet yderligere dokumentation, førend det eventuelt kan erstatte kravet, da klageren stadig ses at have lamper og bestik.

Ankenævnet for Forsikring

23.

98233

Nævnet finder, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for PH-lampen og sølvbestikket.

Det vandskadede tøj

Klageren har krævet erstatning på ca. 125.000 kr. for tøj, der er blevet ødelagt på grund af en vandskade. Hun har oplyst, at hendes barn opdagede vandskaden nogle dage efter indbruddet, og at hun derefter kontaktede selskabet, som bad hende tage billeder af tøjet og derefter smide det ud. Hun har anført, at selskabet har optaget telefonsamtalen, og at "denne optagelse har I så ikke mere, som jeg forstår det! Ellers en yderst vigtig faktor for min sag. I direkte løj om, at dette nogensinde skulle være sagt – udtalt fra jeres side! Hvilket er skammeligt".

Selskabet har afvist kravet, idet klageren ikke har sandsynliggjort, at der er sket en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed. Selskabet har anført, at der ikke foreligger dokumentation for, at der ved indbruddet er sket en vandskade, ligesom klageren ikke har dokumenteret det store krav. Klageren anmeldte først 5 dage efter indbruddet, at gerningsmanden skulle have revet en ledning ud fra vaskemaskinen eller lignende. Selskabet har anført, at der på billederne fra politirapporten ligger en bunke med tøj foran vaskemaskinen, men at der ikke umiddelbart ses skade på tøjet eller gulvet. Selskabet har videre anført, at det helt klart ville stride mod dets forretningsgange, at klageren skulle smide tøjet ud.

Nævnet finder, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist erstatning for tøjet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke fremgår oplysninger om en vandskade i politiets anmeldelsesrapport, og at klageren først 5 dage efter tyveriet kontaktede selskabet vedrørende forholdet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for, at tøjet skulle være blevet ødelagt på grund af en vandskade.

Ankenævnet for Forsikring

24.

98233

Nævnet bemærker, at klageren ikke har dokumenteret, at selskabet i juni 2019 skulle have oplyst, at hun blot kunne tage billeder af tøjet og derefter smide det ud.

Øvrige krav fra klagerens liste

På det foreliggende usikre grundlag har nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for klagerens øvrige krav i forbindelse med indbruddet den 20/6 2019.

Nævnet bemærker, at selskabet har oplyst, at "klager er fortsat velkommen til at fremsende yderligere dokumentation i sagen, hvorefter vi vil se på sagen igen. Dog med respekt for de gældende forældelsesregler".

Opsigelse af indboforsikringen

Klageren er videre utilfreds med, at selskabet har opsagt indboforsikringen, idet hun nu ikke kan tegne forsikring i et andet selskab.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.1 fremgår det, at "fra den dag Topdanmark har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at vi har betalt, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både forsikringstageren og Topdanmark opsige forsikringen skriftligt med 14 dages varsel".

Det fremgår af selskabets første afgørelse i sagen af 17/6 2021, at "med henvisning til ovenstående, ønsker vi ikke at fortsætte dine forsikringer, som er sendt til ophør".

Nævnet bemærker, at parterne ikke har fremlagt nærmere oplysninger omkring opsigelsen af forsikringen. Idet det forudsættes, at selskabet i forbindelse med opsigelsen har overholdt det

Ankenævnet for Forsikring

25.

98233

skriftlige 14 dages varsel, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 7.B.1, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere opsigelsen.

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.

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



Svend Bjerg Hansen