

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. februar 2023 blev i sag nr. 98941:

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 9/11 2022 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Selv om jeg har (gentagne gange har fremsendt kopi af kontant hævnninger) med mere med vider kommer man til en underlig afgørelse med henholder sig til betingelser der ikke findes, herudover meddeler man heller ikke tilbage hvis man ønsker flere oplysninger. Alt er anmeldt til politiet og alle hævebilag er fremsendt til Alka.

Da erstatningssagen har pågået siden 1/7-2022 er der mange mail i sagen og jeg ved ikke helt om hvor mange i ønsker fremsendt?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ønsker dækning for alle de kontanter jeg har mistet ved indbruddet (max 25.000, -)"

Selskabet har i brev af 29/11 2022 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 4. juli 2022, at han havde haft indbrud i sin lejlighed og der var stjålet kontanter, kongelige porcelænsfigurer og vielsesringe.

Sagen blev indledningsvis overgivet til en af selskabets skadekonsulenter som kontaktede klager.

Klager oplyste til skadekonsulenten, at han var i [land] store dele af året og aktuelt havde været i [land] siden januar og først havde opdaget indbruddet da han kom hjem i juli.

Gerningsmanden var med stor sandsynlighed kommet ind via et stillads, der havde været opsat om bygningen, men var blevet taget ned i maj måned og indbruddet måtte således være sket før stilladset blev taget ned.

Angiveligt fremsendte klager sit krav 'drypvis' til skadekonsulenten, som gik i gang med en opgørelse.

Da kravet til sidst var nået op på omkring 160.000 kr., valgte skadekonsulenten den 12. august 2022 at videregive sagen til en af selskabets løsøretaksatorer.

Klager rejste krav om erstatning for 70.000 kr. i kontanter + mønter og udenlandsk valuta, kongelige porcelænsfigurer i form af 6 isbjørne, kobber genstande, kufferter, tøj og guldsmykker til en værdi af godt 72.000 kr. i henhold til en vurdering udfærdiget af guldsmeden på baggrund af klagers oplysninger.

Klager har til støtte for kravet indsendt ovennævnte vurdering fra guldsmed, kvittering fra Elgiganten på tre ens Phillips El-shavere, fotos af t-shirts, fotos af kufferter og fotos af to kobbergenstande.

Til støtte for det store kontantbeløb fremsendte klager kopi af formueopgørelse fra udbetaling danmark i forbindelse med beregning af boligstøtte.

Taksator kontaktede ved mail af 16. august 2022 klager og bad bl.a. om dokumentation for de stjålne kontanter i form af nylige hævebilag, oplysninger om og dokumentation af de stjålne smykker – f.eks. certifikater og kvitteringer. Dokumentation for de stjålne porcelænsfigurer samt alder på disse samt originaler af de tidligere fremsendte fotos.

Klager kontaktede taksator telefonisk den følgende dag og fremsendte efterfølgende mail af 17. august 2022 med en forklaring i 9 punkter på de anmodninger taksator havde fremsat.

Klager forklarede, at der var smykker der var købt i 1983, som han ikke havde kvitteringer på, vielsesringene der var købt i 1990 havde klager heller ikke kvitteringer på, men alene fotos.

De stjålne isbjørnefigurer var købt i perioden 1960 til 1971 som gave fra klager og hans søskende til deres mor. Og klager oplyste, at han ville forsøge at kontakte skifteretten omkring moderens bo.

Kufferterne var købt med samlemærker i [butik] i perioden februar-juli 2017.

For så vidt angik fotos meddelte klager, at han gerne ville komme til [by] til et kort møde og fremvise de ønskede fotos og i den forbindelse ønskede han at have en bisidder med.

Klager ønskede afslutningsvis at få oplyst, om hans retshjælpsforsikring dækkede en tvist med selskabet.

Der pågik efterfølgende korrespondance mellem klager og taksator om dokumentationen af kravet.

Klager forklarede ved mail af 31. august 2022 uddybende om smykkerne, som var erhvervet for henholdsvis 32 år siden, 40 år siden og i perioden 1977 – 1986 og fremsendte et foto af sin [familiemedlem]s ring, som var lig den klager havde fået stjålet.

Klager fremsendte ved mail af 1. september 2022 yderligere bemærkninger samt flere fotos, herunder af klagers aktuelle kontantbeholdning.

Til støtte for de mange kontanter havde klager fremsendt screenshots af MobilePay, hvoraf det fremgik, at der i perioden 6. april 2021 til 8. juni 2021 var betalt 26.000 kr. og i oktober 2021 var betalt 23.400 kr. I januar 2022 var der betalt 30.000 kr. og i maj 2022 var der ligeledes betalt 30.000 kr.

Det fremgår ikke af de fremsendte screenshots, hvem der havde modtaget betalingerne eller hvorfor, men klager har forklaret, at han ikke kunne hæve mere end 2.000 kr. om dagen i [bank] og derfor betalte sin [familiemedlem] på MobilePay, hvorefter [denne] gav klager kontanter.

Taksator opgjorde klagers krav i henhold til de af klager oplyste værdier og der er udbetalt erstatning for alle poster i henhold til nyværdi, alene med fradrag af selskabets genleveringsrabat, i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.4.4.

For så vidt angik det store kontantbeløb fandt taksator det imidlertid ikke tilstrækkeligt dokumenteret, at beløbet var til stede på tidspunktet for indbruddet, hvorfor taksator med henvisning til almindelig praksis fastsatte erstatningen for kontanter skønsmæssig til 5.000 kr.

Alka Forsikrings taksator redegjorde i mail af 4. september 2022 for kravene til dokumentation, herunder i forhold til kontantbeløb og desuden for vurderingen af erstatningen for gamle kobbergenstande (brugtpris).

Der pågik herefter korrespondance imellem klager og taksator om opgørelsen. Klager påpegede ved sin mail af 5. september 2022, at der var en sammentællingsfejl i opgørelsen, og der angiveligt var indrømmet klager en større erstatning for kobbergenstandene.

Korrespondancen mandede ud i, at klager fik yderligere ca. 1.000 kr. udbetalt.

Alka Forsikrings taksator bekræftede sluttelig ved mail af 6. september 2022, at sagen var behandlet og afsluttet på det foreliggende grundlag, men såfremt klager kunne fremsende den nødvendige og tilstrækkelige dokumentation for at have hævet det anførte kontantbeløb var selskabet villige til at se på sagen igen.

Klager indbragte ved mail af 7. september 2022 sagen for kundeklager.dk.

Kvalitetsafdelingen besvarede klagers henvendelse ved mail af 18. oktober 2022. Kvalitetsafdelingen fastholdt i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 samt gældende praksis, at der ikke kunne ydes yderligere erstatning for kontanter end det allerede skønsmæssigt fastsatte beløb på 5.000 kr.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis må vi bemærke, at Alka Forsikring har imødekommet klagers krav i meget stor udstrækning og der med henvisning til klagen alene er tale om, at klager er utilfreds med erstatningen af kravet for kontanter, hvor klager ønsker forsikringens maksimumdækning for kontanter udbetalt.

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Forbunds Indboforsikring i Alka Forsikring med betingelserne FI-01.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at for at få erstatning skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man 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 selskabet som udgangspunkt dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Med andre ord, så er det den sikrede, der har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

Klager har som anført fremsat krav om erstatning for stjålne kontanter op til forsikringens maksimumdækning.

Klager har som i sagsgennemgangen anført, som dokumentation for tilstedeværelsen af det anførte kontantbeløb forklaret, at da han ikke kunne hæve mere end 2.000 kr. om dagen i [bank] betalte sin [familiemedlem] på MobilePay, hvorefter [denne] gav klager kontanter.

Til støtte for de mange kontanter havde klager fremsendt screenshots af MobilePay, hvoraf det fremgik, at der i perioden 6. april 2021 til 8. juni 2021 var betalt 26.000 kr. og i oktober 2021 var betalt 23.400 kr.

I januar 2022 var der betalt 30.000 kr. og i maj 2022 var der ligeledes betalt 30.000 kr.

Klager opdagede, der havde været indbrud i hans lejlighed, da han kom hjem fra [land] i juli måned 2022. Klager havde efter sin egen forklaring været i [land] siden januar måned 2022.

Alka Forsikring har i den forbindelse vanskeligt ved at fæste lid til, at de 60.000 kr., der angiveligt via MobilePay skulle være betalt til klagers [familiemedlem] i januar og maj 2022 for derefter at være udbetalt kontant til klager, skulle kunne befinde sig kontant i klagers lejlighed på [bydel].

For så vidt angår de beløb, der er betalt via MobilePay i april, maj, juni og oktober 2021 (9 måneder før klager efter sin egen oplysninger rejste til [land]) - i alt 49.400 kr. - er selskabet af den op-

Ankenævnet for Forsikring

5.

98941

fattelse, at beløb der er hævet så lang tid forud for indbruddet ikke med rette kan hævdes at have været til stede i lejligheden på gerningstidspunktet.

Det fremgår ikke af de fremsendte screenshots, hvem der modtog de anførte betalinger eller hvorfor, men hvis klagers forklaring lægges til grund og overførslerne er sket til klagers [familie-medlem] og klagers [familiemedlem] derefter har udbetalt kontanter til klager svarende til de overførte beløb, må der alt andet lige være medgået beløb til at betale almindelige fornødenheder i en periode på mellem 13 og 16 måneder.

Alka Forsikring må af ovennævnte grunde og med henvisning til foreliggende praksis fra Ankenævnet for Forsikring således fastholde, at vi ikke på det foreliggende grundlag finder, at klager har løftet sin bevisbyrde for det rejste krav, hvorfor selskabet ikke kan udbetale yderligere erstatning for kontanter, men må fastholde den allierede udbetalte skønsmæssige erstatning svarende til, hvad der er praksis ved tyveri af udokumenterede kontantbeløb.

Vi skal i den forbindelse bl.a. henvise til Ankenævnet for Forsikrings præmisser i kendelse nr. 96606 afsagt den 8. september 2021."

Klageren har i meddelelse af 11/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kommer hjem den 1/7-2022- og ser at der har været indbrud i min lejlighed, har på dette tidspunkt rejst i 2x 18 timer prøver herefter at gennemgå min lejlighed for at se hvad der mangler. Kontakter politiet og senere får jeg besøg af politiet som fastslår hvordan tyv/tyvene er kommet ind i lejligheden. Vi gennemgår sammen med mig. Der oprettes rapport og jeg får råd og vejledning omkring sikring opbevaring af kontanter m.v. m.m.

Efterfølgende har jeg flere gange haft kontakt til politiet, afleveret foto og yderligere oplysninger omkring om effekterne der blev stjålet."

Selskabet har i brev af 4/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"For god ordens skyld skal det tilføjes, at selskabet finder det har formodningen imod sig, at man rejser på ferie til [land] i 6 måneder og efterlader 70.000 kr. i kontanter på bopælen.

Klager har fortsat ikke fremlagt tilstrækkelig dokumentation for at have været i besiddelse af det store kontantbeløb (rettere at det store kontantbeløb lå i lejligheden) eller for den sags skyld, hvem der modtog klagers MobilePays eller at tilsvarende beløb blev hævet på denne modtagers konto og givet kontant til klager."

Til dette har klageren fremsendt meddelelse af 8/1 2023, hvori det bl.a. er anført:

"Men ganske kort skal Alka dække med det kontant beløb som fremgår i policen 25.000,- De har ikke ønsket yderligere opgørelser m.v. Omkring min formue m.m.

Bare fastholdt at kontanthævninger skal være hævet få dage før man får indbrud, det er jo det rene utopi og langt væk for virkelighedens verden".

Ankenævnet for Forsikring

6.

98941

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets interne notat af 16/8 2022 fremgår bl.a.:

"Ft er i [land] store dele af året og har også været der fra januar og frem til han kommer hjem og opdager skaden er sket start juli. GM er dog med stor sandsynlighed kommet til indstigningsvinduet via et stillads som blev taget ned i maj hvorfor indbrud må være sket inden da."

Af klagerens e-mail af 7/9 2022 fremgår bl.a.:

"Som jeg tidligere har oplyst har jeg igennem mange år haft et større kontantbeløb liggende, og jeg har også oplyst dette til bl.a. Skat og Udbetaling Danmark. Kontanterne er hævet af mange grunde herunder ikke mindst negativ rente, at jeg mange gange ønsker at betale kontant, og ikke mindst at jeg er af den type gerne vil have penge liggende hvis jeg pludselig ønsker at købe bil eller rejse.

Alle de penge jeg har liggende er lovligt tjent der er naturligvis betalt af samtlige, herudover har jeg modtaget udbetaling af forsikringssum i forbindelse med [sygdom], [sygdom], og en vandskade, herudover er der udbetalt forskellige beløb, da jeg ... så som ... m.m. mv.

Normalt har jeg en opsparing på ikke under 5.000, - pr. måned, hvilket naturligvis fremgår af de udtog jeg modtager fra min bank, jeg har fået oplyst 'at I mener at de bilag jeg har indsendt, ikke er fyldestgørende og at jeg nok har brugt de penge jeg har hævet' det er jeg naturligvis lidt stødt over. Jeg har også prøvet at læse afgørelser fra ankenævnet som [navn] har henvist mig til omkring erstatninger af kontanter, jeg har desværre ikke fundet så mange afgørelser fra ankenævnet.

Jeg har opsparet en stor del af mine penge så jeg kan imødegå min folkepensionstid med sindsro, og bryder mig ikke om at blive mistænkeliggjort."

Af klagerens e-mail af 4/7 2022 fremgår bl.a.:

"Opgørelse pt.

Kontanter i skab: 70.000, -
Mønter i skuffe: 12-1500 kr. 1-2-5-10 og 20-kroner.
[Valuta] 500,- 100,- 50,- [valuta] i sedler
[Valuta] ca. 30-40"

Af klagerens e-mail af 18/8 2022 fremgår bl.a.:

"Bemærk venligst at når jeg hæver penge i [bank] overfører jeg penge via Mobile Pay til min [fami-
liemedlem] og får så kontanter af ham, idet man kun kan hæve max 2.000,- kr. pr gang i [super-
markeds kæde] butikkerne, bare så du ikke undre dig over overførelserne til Mobile Pay."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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 kvitteringer for MobilePay-transaktioner og bankoverførsler. Nævnet har fået forelagt brev af 13/10 2021 fra Udbetaling Danmark vedrørende boligstøtte, hvor klagerens registrerede formue fremgår, og kopi af skifteretsattest om boudlæg.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud, mens han var i udlandet i perioden januar 2022 til juli 2022. Klageren opgjorde sit krav for stjålne kontanter til 72.000 kr. Selskabet opgjorde erstatningen for kontanter til skønsmæssigt 5.000 kr. og udbetalte erstatning på kr. 69.903,56 for stjålne smykker, kontanter og indbo.

Klageren kræver erstatning for kontanter på forsikringens maksimumdækning på 25.000 kr. Han har anført, at han "igennem mange år haft et større kontantbeløb liggende, og jeg har også oplyst dette til bl.a. Skat og Udbetaling Danmark. Kontanterne er hævet af mange grunde, herunder ikke mindst negativ rente, at jeg mange gange ønsker at betale kontant, og ikke mindst at jeg er af den type der gerne vil have penge liggende hvis jeg pludselig ønsker at købe bil eller rejse". Klageren har oplyst, at "når jeg hæver penge i [bank] overfører jeg penge via Mobile Pay

Ankenævnet for Forsikring

8.

98941

til min [familiemedlem] og får så kontanter af ham, idet man kun kan hæve max 2.000, - kr. pr gang".

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for kontanter, idet klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at "beløb der er hævet så lang tid forud for indbruddet, ikke med rette kan hævdes at have været til stede i lejligheden på gerningstidspunktet". Der må alt andet lige være medgået beløb til at betale almindelige fornødenheder i en periode på mellem 13 og 16 måneder. Selskabet har anført, at selskabet har "vanskeligt ved at fæste lid til, at de 60.000 kr., der angiveligt via MobilePay skulle være betalt til klagers [familiemedlem] i januar og maj 2022 for derefter at være udbetalt kontant til klager, skulle kunne befinde sig kontant i klagers lejlighed".

Klageren har fremlagt kvitteringer på fire MobilePay-overførsler på i alt 36.000 kr. i april, maj, juni og oktober 2021 til kortnummer 1 og en enkelt overførsel uden angivet modtager. Klageren har fremlagt kvittering for en bankoverførsel til kontonummer 1 på 24.000 kr. den 2/1 2020, en bankoverførsel på 6.000 kr. til kontonummer 1 den 28/1 2022 og en bankoverførsel på 20.000 kr. til kontonummer 1 den 12/5 2022.

Af selskabets interne notat af 16/8 2022 fremgår det, at "Ft er i [land] store dele af året og har også været der fra januar og frem til han kommer hjem og opdager skaden er sket start juli. GM er dog med stor sandsynlighed kommet til indstigningsvinduet via et stillads som blev taget ned i maj hvorfor indbrud må være sket inden da".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han har krav på erstatning for stjålne kontanter ud over den erstatning, som selskabet har udbetalt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at kvitteringerne for mobilepay-betalinger og bankoverførsler ikke dokumenterer, at modtageren af beløbene har foretaget tilsvarende kontanthævninger og har givet kontanterne til klageren.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98941

Nævnet har også lagt vægt på, at overførslerne ikke er sket umiddelbart forud for den periode, hvor indbruddet kan være sket, og at det er et højt kontantbeløb at have liggende i boligen henset til, at klageren skulle være i udlandet i et halvt år.

Nævnet bemærker, at overførslen på 20.000 kr. den 12/5 2022 er sket, mens klageren var i udlandet, hvorfor det må have formodningen imod sig, at beløbet er hævet af et familiemedlem for at blive opbevaret i klagerens bolig.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand