

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. august 2023 blev i sag nr. 99678:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring. I klageskema af 18/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Den bakke hvor jeg har tegnet ekstra forsikring, nu vil de ikke dække. Resten er sat meget lavt i værdi.

Hvad ønsker du konkret at opnå hos selskabet?
Bakken vil jeg have erstattet.
Laptoppen vil jeg have mindst 50 % af nyværdi.
Mønterne vil jeg mindst have 10.000 kr.
940 euro vil jeg også have dækket."

Selskabet har i brev af 17/5 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klagen vedrører selskabets:

- Afvisning af at dække en bakke
- Rådgivning i forbindelse med køb af indboforsikring med udvidet dækning for guld og sølv
- Skønsmæssig erstatning for kontanter og [udenlandske] mønter
- Erstatning for computer opgjort efter betingelsernes særlige afskrivningstabel for særlige elektriske genstande.

1. Supplerende sagsfremstilling

Medlemmet anmeldte tyveriet til selskabet ved telefonisk henvendelse den 3. oktober 2022.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99678

Det fremgår af sagsbehandlerens notat af telefonsamtalen, at medlemmet har haft indbrud mellem d. 24/9- 30/9 2022, hvor han har været i [by]. Gerningsmanden har fået adgang til medlemmets lejlighed ved at skrue et vindue ud. Medlemmets lejlighed er beliggende på 1. sal, og gerningsmanden har fået adgang til vinduet via et stillads. Medlemmet oplyser, at der er stjålet værdifulde ting, herunder bl.a. en antik bakke, som han mener er 150.000 kr. værd, 5000 kr. i kontanter, nogle euro, et ur, vielsesring og en gamer computer (MSI 17 tommer – 3 år). Han nævner også en stor møntsamling med forskellige mønter. Han kender ikke vurderingen af denne, men siger der er omkring 1 kg. mønter.

Den 5. oktober 2022 retter selskabets sagsbehandler telefonisk henvendelse til medlemmet for drøftelse af sagen. Sagsbehandleren følger op på samtalen ved mail 5. oktober 2022, hvor medlemmet anmodes om at indsende:

1. Liste over de stjalne genstande (mærke, model, alder, hvor de er købt)
2. Dokumentation (billeder, kvitteringer, certifikater, kontoudtog, andet)

Selskabet modtog mail fra medlemmet samme dag. I mailen havde medlemmet indsat i alt 3 fotos af en bakke. Medlemmets korrespondance med sagsbehandleren fremlægges som bilag 1.

Den 10. oktober 2022 modtog selskabet medlemmets yderligere bilag indscannet og indsendt af medlemmets lokale forsikringsklub. Følgende bilag blev indsendt:

1. Cover af Instruktions-DVD til metaldetektor.
2. Medlemmets kvittering for anmeldelse til politiet inkl. ikke udfyldt kostefortegnelse.
3. Kontoudskrift fra medlemmets bankforbindelse hvor kontantudbetalinger af 14. juni 2021 og 16. juni 2021 er understreget / fremhævet.
4. Medlemmets skriftlige erstatningsopgørelse.
5. Skrivelse fra ... politi af 27. september 2007
6. Håndskreven skrivelse på [sprog] inkl. fingeraftryk og foto af ID (gældsbeviset).

Mail fra den lokale forsikringsklub med indscannede bilag fremlægges som selskabets bilag 2.

Den 11. oktober 2022 blev indbotaksator rekvireret for kontakt til medlemmet. Besigtigelse blev umiddelbart herefter planlagt til den 24. oktober 2022.

Selskabets taksator rettede samme dag henvendelse til en arkæolog hos [auktionsside] med speciale i ægyptisk kunst og antikviteter. Til brug for vurdering vedhæftede taksator de af medlemmet indsendte fotos af bakken. Det fremgår af mailkorrespondance, at vurderingsmanden fra [auktionsside] aldrig har set noget lignende og spørger ind til materialet. Idet medlemmet ikke kunne fremkomme med yderligere oplysninger om bakken, var det ikke muligt at få en vurdering fra [auktionsside]. Mailkorrespondance med vurderingsmand fra [auktionsside] fremlægges som selskabets bilag 3.

Ved mail fra taksator af 3. november 2022 blev medlemmet orienteret om skadens opgørelse. Det fremgår af mailen, at selskabet ikke kunne imødekomme medlemmets krav for den anmeldte bakke, idet medlemmet ikke havde dokumenteret ejerskab eller værdi. Taksator bemærkede i den anledning, at det ikke havde været muligt at få oversat indsendte skrivelse, idet skrivelsen ikke var læsbar. Mailkorrespondance med selskabets oversætter fremlægges som selskabets bilag 4, og taksators mail til medlemmet fremlægges som selskabets bilag 5.

Den 6. november 2022 modtog selskabet mail fra medlemmet med klage over afgørelsen. Ved mail 28. november 2023 fastholdt selskabets fagansvarlige taksators opgørelse, idet størstedelen af kravene var udokumenteret og ikke sandsynliggjort. Der pågik efterfølgende en korrespondance med medlemmet, som bl.a. opfordrede selskabet til at ringe til personer [udenlandske] navne på et [udenlandsk] telefonnumre. Ifølge medlemmet ville disse kunne bekræfte værdi og salg af bakke og de anmeldte mønter. Selskabets fagansvarlige fandt ikke anledning til at rette telefonisk henvendelse til medlemmets oplyste vidner, idet disse personer ikke kunne anses for at være uvildige fagpersoner, hvorfor udtalelser fra disse personer ikke vil kunne tillægges nogen bevismæssig værdi.

Selskabets begrundelse for sagens behandling

Efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Det må således kræves, at forsikringstager dokumenterer, eller i hvert fald med en vis styrke sandsynliggør sit krav.

For det tilfælde, at forsikringstager ikke kan sandsynliggøre det pågældende krav, vil selskabet være berettiget til at afvise dækning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Ang. Krav for bakke

I relation til det fremsatte erstatningskrav for bakken har selskabets noteret sig, at:

- Medlemmet oplyser, at han har haft lejlighed i [land]. Her havde medlemmet haft kontakt til en tourguide, som har lånt penge af medlemmet. Derfor 'pantatte' tourguiden bakken hos vores medlem, og han har ikke været i stand til at betale tilbage.
- Medlemmet ikke kan oplyse, hvilket materiale bakken er lavet af.
- Medlemmet har indsendt et håndskrevet dokument, som ifølge medlemmet er bevis for pantsætningen af bakken. Selskabets oversætter der bekræfter at der er tale om [] sprog, men oplyser samtidigt, at det er sjuksket håndskrift, og derfor ikke til at arbejde med.
- Medlemmet har fremvist fotos af bakken antageligt taget i 2010. Indsendte fotos/skærmpoint er taget i neutrale omgivelser, uden metadata eller personer på billederne.
- Medlemmet oplyser, at han på et tidspunkt har haft bakken til vurdering hos det udenlandske auktionshus ..., som havde vurderet bakken til at være langt mere værd, end medlemmet har stillet krav for. Selskabet har ikke modtaget nogen form for dokumentation for denne vurdering.
- Medlemmet oplyser, at han flere gange har modtaget købstilbud på bakken, og at en handel blev afbrudt i forbindelse med anholdelse, idet der var tvivl om, hvorvidt der var tale om et nationalklenodie. Selskabets har ikke modtaget dokumentation for sådanne købstilbud.

Som dokumentation for medlemmets krav for bakken af 150.000,00 kr., har selskabet alene modtaget fotos/skærmpoint, angiveligt fra 2010, uden metadata eller personer på billederne samt et håndskrevet dokument, der ikke er muligt at oversætte. Medlemmets oplysninger om værdien af bakken, samt oplysninger om måde, hvorpå han har kommet i besiddelse af bakken, må indebære at der gælder en skærpet bevisbyrde i relation til såvel ejerskab samt værdien af bakken. Selskabet finder ikke, at medlemmet på nogen måde har dokumenteret eller sandsynliggjort ejerskab eller værdi.

Ang. rådgivning

Medlemmet oplyser, at han er mødt personligt op hos den lokale forsikringsklub for køb af indbo-forsikring, og at han i den anledning tegnede en ekstra forsikring på bakken. Medlemmet oplyser endvidere, at han talte med en kvindelig rådgiver, og at han viste hende billeder af bakken fra hans mobiltelefon.

Forsikringssummen for den ekstra forsikring fastsættes iflg. medlemmet til 145.000,00 kr.

Det er korrekt, at medlemmet købte en ekstra dækning for guld og sølv (Særlige private værdigenstande) med en sum på i alt 109.000,00 kr. På tegningstidspunktet udgjorde den samlede maksimale forsikringssum for særlige private værdigenstande i alt 145.600,00 inkl. udvidet dækning for guld og sølv.

Selskabet har rettet henvendelse til forsikringsklubben som oplyser, at medlemmet er blevet betjent af en mandlig rådgiver. Adspurgte bekræfter rådgiveren, at han har solgt indboforsikringen til medlemmet, men rådgiveren kunne ikke erindre at have set fotos af bakken. Det kan i øvrigt undre, at rådgiveren skulle have solgt en udvidet guld og sølv dækning, når medlemmet ikke er bekendt med, hvilket materiale bakken var lavet af.

Skulle det imidlertid vise sig, at selskabet fejlagtigt har indtegnet en udvidet guld og sølv dækning, for en genstande som ikke er af guld, sølv eller i øvrigt kan regnes for at være en særlig privat værdigenstand, er det uden betydning for sagens vurdering og udfald, idet medlemmet ikke har bevist ejerskab eller værdi.

Som sagen foreligger oplyst, finder selskabet ikke, at medlemmet har bevist, at selskabets rådgiver har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning til medlemmet i forbindelse med tegning af medlemmets indboforsikring.

Ang. [] udenlandske mønter

Medlemmet har ved kravopgørelse og skrivelse af 10. oktober 2022 fremsat krav for mindst ½ kilo [udenlandske] mønter. Det fremgår af taksators afsluttende notat af 3. november 2022, at kravet er alene opgjort i kilogram, og at medlemmet hverken redegøre eller sandsynliggøre for hvilke mønter, der er tale om.

Taksator oplyser endvidere, at hovedparten af mønterne inden for denne genre, ikke er deres vægt værd i jern. Henset til den mangelfulde dokumentation og sandsynliggørelse har taksator fastsat erstatningen skønsmæssigt til 2.500,00 kr. Selskabet fastholder den af taksator skønsmæssige erstatning, idet medlemmet ikke har fremlagt nogen dokumentation i form af kvitteringer eller vurderinger, der kunne understøtte hans krav. Taksators afsluttede notat af 3. november 2022 fremlægges som selskabets bilag 7.

Ang. kontanter og valuta

Som dokumentation for kontanter har medlemmet indsendt et kontoudtog fra hans bankforbindelse, hvor han har understreget / fremhævet kontanthævninger fra den 14. og 16 juni 2021 af henholdsvis 6.000,00 kr. og 9.000,00 kr. Det er ikke ca. 14 uger gamle hævnings, som anført af taksator, men derimod hævnings der på skadetidspunktet, var foretaget for mere end 1 år siden.

Medlemmet har endvidere oplyst til taksator, at han primært benytter kontanter, og er generelt ikke glad for at benytte betalingskort.

Specielt for tyveri af et større pengebeløb påhviler der den sikrede et skærpet dokumentationskrav. Ved tyveri af penge kræver selskaberne dokumentation i form af bankudskrift som dokumenterer, at et tilsvarende stort pengebeløb er blevet hævet umiddelbart inden skadestidspunktet sammenholdt med et konkret nærtstående indkøb/formål. Når medlemmet ikke er i besiddelse af en sådan eller tilsvarende dokumentation, ser forsikringsselskabet sig nødt til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt. Henset til den yderst mangelfulde dokumentation fastholder selskabet den af taksator skønsmæssigt fastsatte erstatning af 5.000,00 kr.

Ang. MSI bærbar computer

Med hensyn til medlemmets MSI computer modtog selskabet et foto af en [salgsside] annonce med navn, telefonnummer og adresse til sælger. Direkte adspurgt bekræftede sælger, at han havde solgt computeren til medlemmet i december 2018, og at computeren var købt fra ny i marts 2018. Erstatning for computeren blev herefter opgjort til 30 % af genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny computer. Medlemmets klage og mailkorrespondance med den fagansvarlige fremlægges i sin helhed som selskabets bilag 6.

Forsikringsbetingelserne indeholder en afskrivningstabel, der angiver, hvorledes erstatningen skal beregnes, og at private computere kan henføres under kategorien særlige elektriske apparater. Af afskrivningstabellen fremgår det, at genstande med en alder på mellem 4-5 år erstattes med 30 % af genanskaffelsesprisen.

Idet man ikke længere kan købe den pågældende model, har selskabet fastsat genanskaffelsesprisen til nyprisen på en tilsvarende model med samme skærmstørrelse, CPU og med dobbelt som mange ram til i alt 12.999,00 kr. Der henvises til selskabets mail til medlemmet af 8. december 2022 / selskabets bilag 6.

Sammenfatning

Henset til den særdeles mangelfulde dokumentation og oplysninger om bakken, ser selskabet sig ikke i stand til at udbetale erstatning herfor. Allerede fordi medlemmet oplyser, at han er taget bakken i pant, uden at kunne fremlægge behørig dokumentation herfor, samt ejerens misligholdelse af en eventuel låneaftale, finder selskabet ikke, at medlemmet har dokumenteret eller sandsynliggjort ejerskab af bakken. Hertil kommer at medlemmet ikke har fremlagt dokumentation for arten, materialet eller værdien af bakken, til trods for medlemmets oplysninger om, at bakken tidligere har været vurderet af det udenlandske auktionshus ... Selskabet finder derfor ikke, at der på det foreliggende grundlag kan udbetales erstatning for bakken, men har i tidligere klagebehandling meddelt, at vi er indforstået med at genoptage sagen, såfremt vi skulle modtage dokumentation for bakken eller for de øvrige genstande.

Med henvisning til selskabets øvrige ovenstående anbringender fastholdes de af selskabet udbetalte skønsmæssige erstatning samt erstatning for medlemmets computer opgjort efter betingelsernes særlige afskrivningstabeller."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af police af 28/7 2020 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

6.

99678

"Forsikringen dækker:

Indboforsikring: ...

366.000 kr.

- Heraf særlige private værdigenstande* ...

145.600 kr.

...

Udvidet guld, sølv mv. ...

109.000."

Af selskabets interne sagsnoter fremgår bl.a.:

"Notat/Telefonisk anmeldelse 03102022

Han oplyser mig at han har haft indbrud mellem d. 24/9-30/9, hvor han har været i [by]. Han kommer hjem til at hans vindue er skruet ud. GM er kommet op til vinduet, da der har stået stillads på

bygningen og den vej er de kommet der op ml har fået stjålet en masse værdifulde ting siger han.

Der er blandt anden et antik bakke, som han mener er 150.000 kr. værd - denne er væk.

Udover det er der 5000 kr. i kontanter, nogle euro, et ur, vielsesring og en garner computer (MSI 17 tommer - 3 år og 15.000 kr. fra ny)

Han nævner også en stor møntsamling, med forskellige mønter. Han kender ikke vurderingen af denne, men siger der er omkring 1 kg. mønter.

...

Notat/ Telefonsamtale af 08122022

Drøftet sagen med rådgiver ... - Han an ikke erindre, at medlemmet skulle have fremvist mobilfoto af pågældende fad."

Af taksatorens interne notater fremgår bl.a.:

"Afsluttende notat 03-11-2022

...

Antik bakke – ML forklarer at han har haft lejlighed i [land]. Her har han haft kontakt til en tourguide, som lånte rigtigt mange penge af ham igennem tiden. Derfor 'pantatte' Tourguiden bakken hos vores ml. Men han kunne ikke betale retur. ML har medsendt et dokument som dok, hvor der skulle være skrevet ned omkring denne pantsætning. Vi har haft dokumentet til tolk. De er vendt retur, at dokumentet er så sjusket skrevet, at de ikke kan læse hvad der står.

Hertil er medsendt fotos af bakken taget tilbage for 2010. Bakken er stillet op til fotos, som kan fremstå som salgslignende fotos. De er taget i neutrale omgivelser, som ikke viser ejerforhold ift. privat hjem eller deslige.

ML oplyser han på et tidspunkt har haft det ved udenlandsk auktionshus ..., som havde vurderet til at være langt mere værd end han har stillet krav for. Kravet er 150.00 kr. ML henviser han har vidne ift. ham han har taget den i kaution for, men de er uvenner og taler ikke længere sammen, så det er ikke helt tilfældet.

ML oplyser for øvrigt at han er blevet tilbudt køb af genstanden flere gange undervejs, men fik afbrudt sin handel grunden en anholdelse. Netop vedr. det omtalte fad, da der var tvivl om det var en form for nationalklenodie. Dog frikendt - dette er der ikke tilsendt bevis for.

Ankenævnet for Forsikring

7.

99678

Ydermere kan ml ikke oplyse hvilke materiale bakken er lavet af. Den er helt overraskende let, men han ved ikke om det er sølv. Han har dog kalkuleret med denne under sin udvidet dækning for guld og sølv.

Men italesætter direkte at han ikke kan redegøre hvilket materiale der er tale om. Der vurderes ikke at der er sandsynliggjort et reelt ejerskab for en bakke, som skulle stå mål med en repræsentativ værdi i den størrelsesorden.

...

Konter - Der er hævnning medsent 14 uger før skadesdato. Ml oplyser på møde at han ynder primært at benytte konter. Han er ikke glad for at benytte dankort generelt. Derfor på der forventes at ml har brugt hovedparten af pengene. Han kan ingen dok give for Euro hvor der samlet er givet en skønsmæssig erstatning for konterne på 5.000 kr."

Af e-mail af 26/10 2022 fra translatørfirma fremgår bl.a.:

"Jeg har sendt dine dokumenter til min [sprog] translatør, men han svarer, at han ikke kan læse/tyde det håndskrevne dokument".

Af klagerens udaterede brev fremgår bl.a.:

"Jeg møder personligt op på deres kontor da jeg flytter i en ny lejlighed og tegner en indboforsikring og en extra forsikring på antik bakke på 150.000.

Hvor hende der tegner forsikringen siger, at for at få beløbet til at passe skal beløbet være på 145.000. Viser hende endda et billede fra min mobil telefon af bakken, hvorefter hun giver mig police papirende i hånden.

Det foregår i 2020, så betaler men forsikringen i 3-4 år jeg ville jo aldrig have solgt den bakke under denne pris. så vil de ikke betale noget som helst da skaden sker, i min optik skulle forsikringen sige den gang, at den forsikring ville de ikke tegne

Man kan jo ikke gå og betale for en forsikring og bagefter vil de ikke dække noget som helst, det er jo svindel i mit hoved.

Jeg har endda giver dem et telefon nr. på den person som jeg har bakken fra, og taksatoren gider ikke engang ringe til personen, da ville jeg jo mene at han kunne indhente alle de oplysninger han skulle bruge til denne sag, taksatoren siger at han har talt med ham som har tegnet min indboforsikring så kan han jo kun lyve da det jo er en kvinde som tegnede min indboforsikring, i min police står der særlige private værdigenstanden på 145.600 det er jo den de har tegnet på bakken, det står jo ikke noget med noget forbehold på de papirer jeg har på denne forsikring.

computer sætter de også meget til en meget lav værdi, hvor efter de vil dække 50% af den værdi som de har sat. Så giver jeg et telefonnr. på den person som jeg har købt computeren af hvor taksatoren ringer til ham og sætter prisen højere og så derefter vil han kun dække 30% af prisen.

jeg kan jo ikke købe en med tilsvarende kvalitet til denne pris.

Det kan jo heller ikke passe at man kan hane 940 euro liggende derhjemme, dem vil de heller ikke dække.

Mønterne har de også sat meget lavt. dem har jeg også givet et telefonnr. på ham jeg har købt dem igennem, ham gider taksatoren heller ikke kontakte."

Af e-mail af 6/11 2022 fra klageren fremgår bl.a.:

"Vedr. mine beholdning af euro, så har jeg altid haft en stor beholdning af euro. Dels fordi jeg har rejst meget, og altid har haft rigelig med euro liggende, så jeg altid er sikker på at kunne vende tilbage til Danmark. De euro jeg havde liggende var rest fra de mange rejser jeg har været på. Jeg gør dermed krav på alle 940 Euro.

...

Vedr. mine [udenlandske] mønter, så er det noget jeg har samlet på helt siden starten af år 2000. Mønterne står mig i mindst 10.000 kroner. Jeg har kontakt til den mand som har hjulpet mig med at skaffe mange af de mønter.

Samme person har også kendskab til bakken. Og det er ham, der har skrevet under på dokumentet. I skriver, at dokumentet ikke er læseligt, det mener jeg er forkert, da det godt kan læses af folk der forstår [sprog]. Jeg har jo endda dokumentation for at dokumentet har været i politiets varetægt i 2007. I må simpelthen få det dokument oversat, da hele dokumentationen er heri. På mig virker det som om, at I ikke ønsker at få dokumentationen på bakken frem, da bakken jo har en meget høj værdi for mig.

På min indboforsikring kan I se, at jeg har tegnet en udvidet indboforsikring på særlige private værdigenstande. Denne er tegnet udelukkende på bakken. Og beløbet stemmer også overens med mindsteprisen ved et salg. Den udvidede forsikring på særlige private værdigenstande er tegnet 2020 og jeg var fysisk til stede på kontoret i [by], så dette må helt sikkert kunne føres tilbage."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7.1.5.4 Særlige elektriske apparater

Særlige elektriske apparater omfatter følgende genstande, der udelukkende anvendes til privat brug:

- Private computere med tilbehør, herunder monitor, tastatur, modem, router, mus, standardprogrammer, tablets, elektroniske lagringsmedier, printer/scanner, joystick, spillekonsol, media-center og lignende.

...

Genstande, der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

Alder	Erstatning	Alder	Erstatning
0 - 1 år	100 %	3 - 4 år	50 %
1 - 2 år	90 %	4 - 5 år	30 %
2 - 3 år	70 %	5 - år	10 %

...

7.9 Dokumentation

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen, i det omfang man er i besiddelse heraf, indsender kvitteringer/regninger for købet eller købekontrakt.

I egen interesse bør forsikringstageren* derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at GF Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografier af bakken, kontoudskrift med kontanthævninger af 14/6 2021 på 6.000 kr. og 16/6 2021 på 9.000 kr., håndskrevet dokument på andet sprog og et fotografi af en computerskærm med en salgsannonce for en bærbar computer.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 3/10 2022 indbrud i sin lejlighed mellem den 24/9 og 30/9 2022. Klageren anmeldte, at han bl.a. fik stjålet en antik bakke, en bærbar computer, omkring 1 kg. udenlandske mønter samt 5.000 kr. og 940 euro i kontanter. Selskabet fastsatte skønsmæssig erstatning på 2.500 kr. for udenlandske mønter og 5.000 kr. for kontanter. Selskabet erstattede 30 % af genanskaffelsesværdien for en tilsvarende bærbar computer til 12.999 kr. Selskabet afviste at erstatte den antikke bakke.

Klageren ønsker erstatning med mindst 50 % af den bærbare computers nyværdi, 150.000 kr. for den antikke bakke, mindst 10.000 kr. for de udenlandske mønter og fuld dækning for de 940 euro. Klageren har anført, at "Jeg møder personligt op på deres kontor da jeg flytter i en ny lejlighed og tegner en indboforsikring og en extra forsikring på antik bakke på 150.000. Hvor hende der tegner forsikringen siger, at for at få beløbet til at passe skal beløbet være på 145.000. Viser hende endda et billede fra min mobil telefon af bakken, hvorefter hun giver mig police papirerne i hånden ... i min optik skulle forsikringen sige den gang, at den forsikring ville de ikke tegne ... i min police står der særlige private værdigenstanden på 145.600, det er jo den de har tegnet på bakken, det står jo ikke noget med noget forbehold på de papirer jeg har på denne forsikring". Klageren har anført, at "computer sætter de også meget til en meget lav værdi, hvor efter de vil dække 50 % af den værdi som de har sat. Så giver jeg et telefon nr. på den person

som jeg har købt computeren af, hvor taksatoren ringer til ham og sætter prisen højere og så derefter vil han kun dække 30 % af prisen, jeg kan jo ikke købe en med tilsvarende kvalitet til denne pris". Klageren har anført, at "Vedr. mine beholdning af euro, så har jeg altid haft en stor beholdning af euro ... De euro jeg havde liggende var rest fra de mange rejser jeg har været på". Klageren har anført, at "Vedr. mine [udenlandske] mønter, så er det noget jeg har samlet på helt siden starten af år 2000. Mønterne står mig i mindst 10.000 kroner".

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist ejerskab eller værdi af antik-bakken. Klageren har oplyst, at han modtog antik-bakken i pant af tredjemand, som skyldte ham penge. Klageren har fremlagt et udenlandsk, håndskrevet dokument, som bevis for pantsætningen. Selskabet har anført, at selskabets oversætter ikke kan tyde dokumentet, og at klageren ikke har dokumenteret ejerens misligholdelse af en eventuel låneaftale. Klageren kan ikke oplyse, hvilket materiale bakken er lavet af. Klagerens fotografier af bakken indeholder ikke metadata. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgiver har ydet fejlagtig eller mangelfuld rådgivning ved tegningen af indboforsikringen. Selskabet har anført, at rådgiveren ikke er indrer at have set fotos af bakken. Selskabet har anført, at det er uden betydning for sagens udfald, om rådgiveren fejlagtigt har indtegnet en udvidet guld- og sølvdækning for en genstand, som ikke er af guld, sølv eller i øvrigt kan regnes for at være en særlig privat værdigenstand, idet klageren ikke har bevist ejerskab eller værdi. Selskabet har anført, at klageren ikke kan fremlægge kvitteringer eller vurderinger på de udenlandske mønter, at klageren ikke kan redegøre for hvilke mønter, der er tale om, og at hovedparten af mønterne inden for denne genre ikke er deres vægt værd i jern. For så vidt angår kontanterne har selskabet anført, at klageren alene har fremlagt dokumentation for kontanthævninger på 15.000 kr., der ligger mere end 1 år forud for indbruddet. Selskabet har anført, at selskabet har foretaget afskrivning på den bærbare computer i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes afskrivningstabel. Selskabet har anført, at computeren ifølge sælgeren er fra marts 2018. Selskabet har derfor foretaget afskrivning for alder på 4-5 år.

Ankenævnet for Forsikring

11.

99678

Af klagerens kontoudtog fremgår det, at klageren har foretaget kontanthævning den 14/6 2021 på 6.000 kr. og den 16/6 2021 på 9.000 kr.

Af e-mail af 26/10 2022 fra translatørfirma fremgår det, at "Jeg har sendt dine dokumenter til min [sprog] translatør, men han svarer, at han ikke kan læse/tyde det håndskrevne dokument". Af afskrivningstabellen i punkt 7.1.5.4. fremgår det, at der for særlige elektriske apparater dækkes 30 %, når apparatet er 4-5 år gammelt.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Kravene til beviset kan skærpes, hvis der er tale om genstande af større værdi.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret ejerskab eller værdi af antik-bakken. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren som eneste dokumentation for ejerskab har fremlagt et udenlandsk, håndskrevet dokument, som selskabet ikke har kunnet oversætte.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvittering, vurdering eller anden dokumentation på bakkens værdi. Nævnet bemærker, at klageren ikke har godtgjort, hvilket materiale bakken er lavet af.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved salget af forsikringen har handlet ansvarspådragende, herunder har ydet mangelfuld rådgivning, som selskabet kan ifalde erstatningsansvar for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ses at have rådgivet klageren ud fra de oplysninger, som klageren gav om bakkens værdi. Klageren kan i den pågældende salgssituation ikke forvente, at rådgiveren kunne værdiansætte eller efterprøve klagerens oplysninger om bakkens værdi.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99678

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning for stjålne kontanter.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for tidsnære hævn timer eller omvekslinger til euro.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist værdien af de udenlandske mønter. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt på 2.500 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, hvilke mønter der er tale om, ligesom der ikke foreligger fotografier, kvitteringer eller lignende.

For så vidt angår erstatning for den bærbare computer kan nævnet ikke kritisere selskabets afskrivning, idet afskrivningen ses at være i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Nævnet kan ej heller kritisere, at selskabet har fastsat nyprisen til 12.999 kr. Nævnet bemærker, at klageren i sin skadesopgørelse af 10/10 2022 har angivet nyprisen til 12.500 kr.

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.



Peter Thønnings