593/00

Den 1. maj 2000 blev i sag nr. 51.627:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxx xxxxxxxxx xxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Europæiske Rejse-
forsikring A/S
Frederiksberg Allé 3
1790 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Europæiske Rejseforsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for et anmeldt dækningsberettiget tyveri af indbogenstande.

Det fremgår af sagen, at klageren og dennes familie bestående af ægtefælle og 4 børn under en bilferie i perioden 14/7 – 30/7 1999 fik stjålet deres rejsegods. Tyveriet har også været anmeldt til klagerens familieforsikring, der har udbetalt i alt 6.296 kr. i erstatning for nogle nærmere anførte genstande. De genstande, der er erstattet af familieforsikringsselskabet, er der ikke tvist om.

Selskabet har afsluttet sagen med en erstatningsudbetaling på i alt 8.585,50 kr., svarende til 50% af den del kravet, der ikke allerede er erstattet af familieforsikringsselskabet. Selskabet har foretaget en reduktion i erstatningsudbetalingen på grund af manglende dokumentation.

Nogle af genstandene er anmeldt stjålet til begge forsikringsselskaber, med forskellige priser og antal, men tvisten vedrører - så vidt ses - størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for følgende genstande:

Klageren: 1 par cowboybukser (ca. 600 kr.), 1 stk. Peak Performance (ca. 500 kr.), 1 stk. Bear Lot (ca. 300 kr.), 1 stk. Logg Sport (ca. 200 kr.), 5 par JBS Boxer (745 kr.), 1 par sandaler (ca. 900 kr.) og et par badebukser (ca. 400 kr.), svarende til i alt ca. 3.645 kr.,

Klagerens ægtefælle: 1 par Lewis cowboybukser (ca. 600 kr.), 1 par Noa Noa shorts (ca. 500 kr.), 2 stk. slå om nederdele Noa Noa (ca. 400 kr.), 2 sæt undertøj Triumph (ca. 1.000 kr.), 6 par trusser (250 kr.), 1 stk. badedragt Mia Mia (ca. 500 kr.), 5 stk. T-shirts (600 kr.), 1 par sandaler Lædersmeden (930 kr.), og en sportstaske (ca. 400 kr.), svarende til i alt ca. 5.180 kr.,

Emma og Astrid, tvillinger på 1 år: 6 stk. bodypacking (920 kr.), 2 stk. kjoler (ca. 480 kr.), 6 par shorts (ca. 420 kr.), 8 stk. T-shirts (ca. 640 kr.), 1 kjole (?), 2 par badebukser (100 kr.), 2 stk. badedragt (ca. 260 kr.) og 2 stk. natdragt (ca. 300 kr.), svarende til i alt ca. 3.120 kr.,

Anna på 3 år: 2 stk. kjoler (460 kr.), 4 stk. T-shirts (ca. 360 kr.), 3 par shorts (ca. 360 kr.), 2 par bikini badesæt (ca. 240 kr.), 1 par sandaler (ca. 500 kr.) og 1 stk. badehåndklæde (ca. 230 kr.), svarende til i alt ca. 2.150 kr., og

Charlotte på 11 år: 1 stk. badehætte (60 kr.), 2 stk. bikinisæt (ca. 240 kr.), 3 stk. kjoler (ca. 1.020 kr.), 3 par shorts (ca. 420 kr.), 5 stk. T-shirts (ca. 600 kr.), 7 par trusser (280 kr.), 3 par bh-sæt (240 kr.), 1 par badetøfler (ca. 200 kr.) og 1 stk. badehåndklæde (ca. 230 kr.), svarende til i alt ca. 3.290 kr.

Det samlede erstatningskrav andrager herefter ca. 17.385 kr.

Klageren ønsker en større erstatning og har bl.a. fremlagt kontoudtog fra sit pengeinstitut for perioden 1/7 1998 – 14/7 1999, kontoudtog nr. 84-100. I klageskrivelse af 24/10 1999 til nævnet hedder det bl.a.: ”For vores vedkommende vil dette sige, at vi har fået stjålet værdier for i alt 22.766,-. Det dobbelt anmeldte til Popermo udgør 2.245 kr. således at restbeløbet som er anmeldt til Europæiske er 20.521. Europæiske har således fratrukket ca. 60 % af restbeløbet.”

I selskabets skrivelse af 8/12 1999 til nævnet hedder det: ”Reduktionen i erstatningudbetalingen er sket på baggrund af manglende dokumentation som omtalt i ovennævnte forsikringsbetingelse og klageren er opfordret til at søge denne dokumentation fremskaffet som forudsætning for yderligere erstatningsudbetaling; men indtil sådan foreligger er Europæiske ikke indstillet på at udbetale yderligere erstatning. De indsendte kopier af kontoudtog fra klagerens pengeinstitut er i den forbindelse ikke at betragte som tilstrækkelig dokumentation. … En sagsbehandlingstid på flere måneder er meget usædvanlig i forbindelse med skade som den omhandlede og aldeles uacceptabel for alle parter. Europæiske tillader sig i den forbindelse at pointere overfor klageren, at langt hovedparten af alle misforståelser, bristede forudsætninger og ekstraundersøgelser kunne være undgået hvis ikke der fra starten var sket en dobbeltanmeldelse af skaden til to selskaber.”

Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling, herunder taksatorens opførelse.

Hertil har selskabet i skrivelsen til nævnet anført: ”Europæiskes skadekonsulent har været ansat hos os i mere end to år. Det er første gang at vi har modtaget klage over til den tilgang og dialog fører og har ført med kunderne. Klagerens indtryk af skadekonsulents fremgangsmåde er viderebragt til orientering og efterretning.”

Forsikringsbetingelserne for Bilferie indeholder bl.a. følgende bestemmelser: ”**10.8 Særlig bestemmelse** I tilfælde af manglende dokumentation for pris og anskaffelsestidspunkt er Europæiske berettiget til at reducere erstatningsudbetalingen. **10.9 I tilfælde af skade – krav til dokumentation** … · Du skal, som dokumentation for effekternes alder og værdi, tilsende Europæiske originale kvitteringer, garantibeviser eller lignende original dokumentation. Endvidere skal det specificeres, hvilke effekter du kræver erstatning for. Du skal angive art, mærke, type, alder og købspris umiddelbart før skaden.”

Nævnet udtaler:
Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav.

Nævnet har gennemgået klagerens liste over de stjålne genstande og finder på det foreliggende grundlag, at arten samt omfanget af genstande ikke kan anses for usædvanligt i forbindelse med en bilferierejse for en familie på 5 personer i 14 dage. De af klageren anførte priser forekommer umiddelbart også rimelige.

Nævnet finder imidlertid, at der er usikkerhed om kravets størrelse, bl.a. som følge af manglende dokumentation, "dobbelt anmeldelser" samt antallet og pris på de mistede genstande. Nævnet finder derfor, at erstatningen bør fastsættes skønsmæssigt. Efter nævnets vurdering kan erstatningen for den del af kravet, der ikke er erstattet af familieforsikringsselskabet, passende fastsættes til i alt 12.000 kr. Da selskabet allerede har ydet 8.585,50 kr. i erstatning,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Europæiske Rejseforsikrings A/S, skal anerkende, at klageren er berettiget til en erstatning på i alt 12.000 kr. og skal udbetale yderligere 3.414,50 kr. i erstatning, med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann
formand