655/02

Den 2. oktober 2002 blev i sag nr. 57.643:

xxxxxx xxxxxx
xx xxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Alm. Brand af 1792
Lyngby Hovedgade 4
Postboks 1792
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der er omfattet af moderens familieforsikring i Alm. Brand af 1792, klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for en stjålet cykel.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har ført dokumentation for sit erstatningskrav.

Klageren har ved klageskrivelse af 17/1 2002 til nævnet bl.a. anført:

> "I oktober eller november 2000 købte jeg et cykelstel af en bekendt i Aalborg. Cykelstellet var aldrig blevet brugt, da det var et fejlkøb. Jeg gav 4500 kr. for det. Stellet var på det tidspunkt næsten et år gammelt. Samtidig købte jeg også nogle dele, deriblandt gear-skiftere, dæk og fælge. Til en samlet værdi af 7.000 kr. Denne cykel begyndte jeg nu at samle og arbejde på. Jeg havde allerede nogle dele liggende. Men hen af vejen købte jeg nogle flere både hos forhandler og kammerater, afhængig af, hvor jeg kunne finde nogle gode tilbud. Cyklen stod færdig i maj 2001. For at finde ud af hvor meget cyklen egentlig var værd fik jeg lavet en forhandlervurdering af cyklen, som kostede 300 kr. hos bødker cykler i Aalborg. Værdien på cyklen var 14.604 kr.

Jeg var godt klar over, at jeg har haft mange cykler stjålet igennem tiderne. For at der ikke skulle blive nogle problemer, med forsikringsselskabet, hvis uheldet var ude igen, kontaktede jeg dem for, at få cyklen speciel forsikret. Damen jeg henvendte mig til sagde, at dette ikke var nødvendigt da, den i forvejen var dækket ind under min mors forsikring. Det skal lige understreges, at jeg selv tilbød dem at oprette en ny forsikring, da det var gået ud over min mors en del gange. Jeg fremviste alle bilagene på cyklen og hun påførte dog alle oplysningerne i computeren. Efter den venlige behandling og respons fra Alm. Brand, gik jeg derfra i god tro, om at min cykel var fuldstændig sikret og datidens tyverier ikke ville påvirke mig fremover. Dette skulle så vise sig at slå fuldstændig fejl.

Cyklen bliver uheldigvis stjålet i november, ved mit træningscenter i Aalborg. Den store kædelås var klippet over og cyklen væk. Nedtrykt over dette melder jeg det til politiet og dagen efter hos forsikringsselskabet. Igen får jeg en utrolig god service fra den kvindelige ekspedient og jeg får en skadeanmeldelsesblanket. Sådan en blanket er ikke lavet til standard tyverier og derfor ikke særlig god i dette tilfælde. Et spørgsmål lyder: Er cyklen købt som ny, Ja , Nej? Delvist ja. Stellet var nyt for mig plus mange af de dele, der sad der på var købt, som nye derfor skrev jeg Ja, Men påførte det under yderligere oplysninger. Samtidig forklarede jeg damen det hele og hun igen skrev alt ind i computeren.

Godt og vel en måned efter bliver jeg kontaktet af en anden dame, som siger, at dette ikke er bilag nok og der er tvivl om cyklen egentlig har eksisteret. Hun spørger mig om jeg kan bevise jeg har haft cyklen f.eks. med et billede eller lignende, hvorefter jeg bliver sur og spørger dem, om de beskylder mig for at lyve. Damen kan ikke behandle sagen og den bliver videregivet til taksatoren F.F. 2 uger efter tager jeg selv kontakt med ham og får en lang diskussion. Han mener stadig, at der ikke er bevis nok for, at jeg har haft cyklen. Samtidig beskylder han mig for at lyve i og med han siger: 'Dette lugter langt væk af snyd'. Da jeg ikke har flere bilag, beder han mig om at bestille kontoudtog hvor jeg vil kunne bevise købet. Frustreret og vred over F.F.'s udtalelser, søger jeg hjælp hos min mor. Hun kontakter øjeblikkeligt hendes daværende forsikringsagent, med henblik på at få afsluttet denne sag, før der sker flere

negative episoder. En uge efter modtager hun med posten, en opsigelse fra selskabet.

Jeg har i mellemtiden modtaget, fra banken, arkivkopier på kontoudtog fra oktober og november 2000. Derpå kan man se, at jeg har hævet pengene 7000 kr. primo oktober og efter nærmere eftertanke kan cyklen godt være købt i oktober i stedet for november, som jeg har skrevet på skadeanmeldelsen. Igen tager jeg kontakt med F.F., men stadig kommer vi ikke videre, hvorefter jeg beder ham sende mine bilag tilbage."

I selskabets skrivelse af 11/2 2002 til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er korrekt, at der på nuværende tidspunkt ikke er udbetalt erstatning for en stjålet cykel. Dette beror ene og alene på, at klageren ikke har været i stand til at fremvise tilfredsstillende dokumentation for den stjålne cykel det være sig oplysninger om anskaffelsestidspunkt, købspris, sælger, påmonterede dele, køb af disse og disses alder m.v.

Rammen (stel alene) er efter det oplyste købt af en kammerat for et beløb på 4.500 kr. Som anført af klageren havde kammeraten aldrig brugt rammen, idet der var tale om et fejlkøb. På vores forespørgsel om kammeratens navn samt adresse bliver klageren os svar skyldig. Klageren kan heller ikke fremvise en kvittering (kvittering, dags dato eller lignende) for købet af rammen eller de øvrige cykeldele, hvilket også er tilfældet med de resterende indkøb til cyklen - nye som brugte. Dette kan i nogen grad forsvares, hvis der er tale om cykeldele, som man selv ligger inde med f.eks. fra en anden cykel, men ikke når man køber nye eller brugte af en vis værdi. Ifølge klagerens supplerende redegørelse og vores samtaler med samme er der overvejende købt nye og brugte dele til opbygningen af cyklen, men uden nogen form for dokumentation.

Klageren har kun fremlagt dokumentation i form af en vurdering fra Vestbyens Cykelhandel i Aalborg, et låsebevis samt et kontoudskrift fra Jyske Bank.

4. 57.643

Vurderingen kan efter vores vurdering ikke tages til udtryk for den stjålne cykels værdi. F.eks. fremgår det ikke af vurderingen, at den omhandler cyklen med stelnummer, … tilhørende klageren.

l øvrigt tager vurderingen udgangspunkt i prisen for en komplet Trek 6500 cykel til 8.500 kr. (dagsprisen er 6.995 kr.), men klageren har købt en ramme, som han så har bygget op med forhåndenværende dele - både nye og brugte. En ramme, der ikke var ny på købstidspunktet men ubrugt.

Uanset dette forhold indeholder vurderingen også priser på følgende specifikke dele, som normalt indgår i en komplet cykel:

- bremsegreb
- bagskifter
- forskifter
- bremser
- styr- og frempind
- pedaler
- klinge.

Idet delene også indgår i prisen for en komplet cykel - måske af anden kvalitet, burde der være taget højde herfor i vurderingen.

Det fremgår af skadeanmeldelse og låsebevis, at cyklens stelnummer er , … Dette viser, at rammen er importeret af firmaet Ettol Bike A/S (ophørt med udgangen af 1999) i 1999. Ettol Bike A/S var ikke importør af TREK rammer og/eller komplette cykler af mærket TREK i 1999, hvorfor vi tillader os at tvivle på, at rammen er af mærket TREK.

Klageren har også fremlagt et låsebevis med samme stelnummer som den stjålne cykel, men det er kun udtryk for, at låsen er købt til den pågældende cykel, samt at den sandsynligvis var låst på tyveritidspunktet.

5. 57.643

Endelig har klageren sendt en kopi af et kontoudskrift, der viser en udbetaling/hævning på 7.000 kr. den 2. oktober 2000. Ifølge klageren er beløbet anvendt til køb af den pågældende ramme og andre cykeldele. Dette kan udmærket være tilfældet, men der er ikke tale om dokumentation for køb af ramme og cykeldele.

Klageren fremhæver i sin supplerende redegørelse, at han henvendte sig til Alm. Brand, da cyklen var bygget færdig. Hertil skal vi alene tilføje, at vi ganske rigtigt har registreret på baggrund af en henvendelse fra forsikringstageren, at han var i besiddelse af en mountainbike til en værdi af 15.000 kr. Vi har imidlertid ikke besigtiget eller vurderet cyklen herunder noteret mærke, model, farve, udstyr, stelnummer og lignende. Vores registrering har derfor ikke karakter af en takseret police eller noget i den retning.

Videre konkluderer klageren, at den udleverede skadeanmeldelse ikke var brugbar i hans tilfælde, i og med cyklen er hjemmebygget. Derfor har klageren i relation til spørgsmålet, om cyklen er købt som ny eller brugt, svaret, at den er købt som ny. Klageren har imidlertid ikke uddybet svaret under supplerende oplysninger, som han giver udtryk for i sin supplerende redegørelse, se bilag C.

Sammenfattende skal vi konkludere, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har ført dokumentation for sit erstatningskrav. Når kravet til dokumentation ikke er opfyldt, har vi ikke set os i stand til at udbetale erstatning i overensstemmelse hermed."

Heroverfor har klageren ved skrivelse af 15/2 2002 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikringsselskabet hævder, at jeg måtte blive dem skyldig i svaret på sælgers navn og adresse. Dette er delvist ikke sandt, da jeg i samtalen med F.F. fortalte ham at hans navn var og formentlig stadigvæk er Steffen. F.F. spurgte også på adressen, men da jeg ikke har snakket med ham siden købet vidste jeg ikke hvor manden er bosat i dag. Men jeg fortalte ham også, at jeg ville prøve at opsøge ham. Dette har jeg efterhånden prøvet, men uden held. Det er klart at hvis dette ville hjælpe mig i sagen, er jeg selvfølgelig interesseret i at få Steffens 'vidneudsagn'.

Mht. til bilag og kvitteringer på cykeldele mente jeg ikke det var nødvendigt at gemme de få jeg havde. Da jeg altid har fået at vide af cykelhandlere, at en vurdering er mindst lige så god! Og vedr. denne vurdering, så har Alm. Brand undladt at fortælle, at de selv har haft en agent nede og snakke med Vestbyens cykelhandler. Cykelhandleren oplyste nemlig, at han godt kunne huske at have lavet denne vurdering. Dette må da være bevis nok på, at vurderingen er til netop min cykel. Hvad angår fremgangsmåden på udførelsen af vurderingen har jeg ingen viden om. Jeg ved bare at jeg betalte 300 kr. for den, så jeg regner selvfølgelig med, at den er i orden. Samtidig ved jeg intet omkring importen på cyklen, men jeg ved da så meget, at TRECK var påført med store røde klistermærker på siden af cyklen, så må jeg jo gå ud fra, at dette er mærket.

Vedr. kontoudskriftet var det F.F. selv der bad om at få det udleveret. Så hvis han på dette tidspunkt godt var klar over, at dette ikke ville få indflydelse på sagens udfald, hvorfor så spørge mig herom???

Vedr. henvendelsen hos Alm. Brand da cyklen var færdigbygget. Så bad jeg udtrykkeligt om, at få denne 'speciel' forsikret og dermed 100% sikret. Og hvis dette indebærer en takseret police, må det jo være selskabets fejl at dette ikke er blevet gjort, idet de ikke underretter mig herom. Jeg fik blot at vide at en 'speciel' forsikring ikke var nødvendig, da jeg var dækket ind under min mors inbo. Endvidere fremlagde jeg alle bilagene (de samme som vedlagt tidligere) for agenten denne dag. Hvis vedkommende godt er klar over, som Alm. Brand efterfølgende konkluderer, at disse bilag ikke er nok til at bevise cyklens eksistens, hvorfor får jeg så ikke noget at vide? Jeg må da gå ud fra, at de ansatte i Alm. Brand godt ved hvad de har med at gøre. Det skal understreges, at der ikke er tale om at jeg bare bekræftede, at jeg havde en cykel og blot slyngede et tal ud i luften. Men derimod blev alt hvad jeg havde fremlagt for den Alm. Brand-ansatte og hun skrev oplysningerne ind i computeren. Derved er jeg også uforstående overfor, at hverken model, farve, stelnummer og udstyr er blevet noteret da alt dette jo fremgik af bilagene!

Mht. udfyldelsen af skadeanmeldelsen. Så var jeg godt klar over allerede inden jeg fik denne udleveret, at disse skadeanmeldelser er standardformularer udviklet i tider-

nes morgen, derfor ikke gode i mit tilfælde. Derfor henvendte jeg mig *igen* personligt ved afhentningen og forklarede alt endnu engang, alt imens agenten tilføjede det i computeren. I min redegørelse skriver jeg, at jeg også påførte det i yderligere oplysninger. Dette mener jeg også, at have gjort(?) men kun med en enkelt linie, idet en videre uddybelse ikke var nødvendigt. **Jeg havde jo allerede siddet foran en agent og forklaret alt!!!** Til sidst må jeg igen tilføje, at hvis jeg to gange henvender mig personligt og diskuterer og snakker med agenterne og at der ud fra Alm. Brands redegørelse hverken er blevet noteret eller skrevet noget konkret ind i computeren, trods jeg så vedkommende taste på tastaturet (jeg ved selvfølgelig ikke hvad der blev skrevet, men går da stærkt ud fra at det var de relevante ting der blev sagt) må jeg nok indrømme, at det ikke er mig der har et problem, men derimod et meget useriøst forsikringsselskab, Alm. Brand af 1792."

Endeligt har selskabet ved skrivelse af 5/4 2002 til nævnet anført følgende:

"Klagerens kommentarer til vores brev af den 11. februar 2002 ændrer ikke ved, at dokumentationen for cyklen er helt utilstrækkelig.

Det synes oplagt for enhver, at en oplysning alene bestående i sælgers fornavn er uden interesse for et forsikringsselskab, når tanken med oplysningen er at få bekræftet handlen.

At en vurdering fra en professionel cykelhandler skulle være lige så god som en kvittering for selve købet, er en klar misforståelse. I de fleste tilfælde er kravet til dokumentation af nyere og dyrere genstande en købskvittering, som angiver købested, købstidspunkt og købspris. En sådan købskvittering er også det bedste udgangspunkt, når genanskaffelsesprisen skal findes.

Som nævnt i vores tidligere brev er vi ikke ganske overbeviste om, at cyklen er produceret af TRECK. Ifølge vores undersøgelser er TRECK alle dage importeret af HF Cykler A/S i Randers. Der skal i så fald være tale om import uden om mærkevareimportøren, hvilket er yderst sjældent. Skulle det imidlertid være tilfældet med den aktuelle ramme, har Ettol Bike A/S fået tildelt et stelnummer, som de har slået i rammen.

Ettol Bike A/S er gået konkurs, og det er uklart, hvem der ligger inde med stelnummerlisterne fra firmaet. Derfor er det ikke muligt at få oplyst, om Ettol Bike A/S har brugt det pågældende stelnummer, og om rammen er af mærket TRECK.

For god ordens skyld skal vi oplyse, at Ettol Bike A/S kun importerede mærkerne KONA og MONGUES samt nogle mere specielle rammer. HF Cykler A/S oplyser i øvrigt, at en TRECK 6500 ramme har en udsalgspris på ca. kr. 3.900,00 i år 2002. Altså en helt anden pris end den, som klageren angiveligt har givet for en ubrugt ramme i privat handel.

Vi kan hverken be- eller afkræfte, at klageren har anmodet om en speciel forsikring for cyklen. Derimod kan vi bekræfte, at vi har registreret, at klageren har meddelt, at han var i besiddelse af en cykel til en værdi af 15.000 kr. Dette har ingen betydning for forsikringen, blot der er taget højde for cyklens værdi i forsikringssummen. I øvrigt har vi ikke mulighed for at tilbyde en speciel forsikring, idet produktet ikke findes i vores sortiment.

Fremgangsmåden er efter vores vurdering ikke usædvanlig, og det synes at ligge uden for et forsikringsselskabs opgave at rådgive om, hvad der i hvert enkelt tilfælde er tilstrækkelig dokumentation, herunder sikre sig at forsikringstageren også er i besiddelse heraf.

Med henvisning til ovenstående skal vi fastholde, at klageren ikke i tilstrækkelig grad har fremlagt dokumentation for størrelsen af erstatningskravet."

Nævnet udtaler:
Nævnet lægger som ubestridt til grund, at klageren inden tyveriet fremviste cyklen for en af selskabets ansatte, der noterede, at klageren var i besiddelse af en mountainbike til en værdi af 15.000 kr. Det er nævnets opfattelse, at klageren herefter med rette har kunnet gå ud fra, at han herved havde dokumenteret såvel besiddelse som værdi af cyklen, og at selskabet tillige burde være klar over, at klageren opfattede forholdet på

denne måde. Hvis selskabet ikke ville tillægge fremvisningen af cyklen nogen betydning, burde selskabets medarbejder efter nævnets opfattelse have orienteret klageren herom, og fortalt hvilken dokumentation selskabet ønskede forholdene taget i betragtning.

Nævnet finder således, at selskabet er forpligtet til at lægge til grund for erstatningsberegningen, at genanskaffelsesprisen udgør 14.604 kr.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand af 1792, skal udbetale klageren erstatning for cyklen og ved erstatningsberetningen lægge til grund, at genanskaffelsesprisen udgør 14.604 kr. og herefter udbetale klageren den erstatning, der tilkommer ham, med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen