673/03

Den 10. juni 2003 blev i sag nr. 59.434:

xxx xx xxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Alm. Brand
Provinsforsikring A/S
Stilling Kirkevej 10
8660 Skanderborg

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne, der har familieforsikring i Alm. Brand Provinsforsikring A/S, klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med et indbrudstyveri.

Selskabet har i skrivelse af 17/10 2002 til nævnet anført:

"Tvisten opstår idet klager finder, at selskabet har

- foretaget for stor nedskrivning i erstatningsopgørelsen
- har foretaget for ringe genlevering
- kræver for megen fremlæggelse af dokumentation
- har afvist at betale for en påstået kontantbeholdning på kr. 25.000
- har afvist at betale erstatning for en computer, en fladskærm og et digitalt kamera.

Klager henvender sig til selskabet d. 15.05.2002 og oplyser, at han har været udsat for indbrudstyveri. I samme forbindelse oplyser klager til selskabets medarbejder, at der bl.a. er stjålet en computer hvor firmaets regnskab ligger. Klager er indehaver af et rengørings- og vinduespoleringsfirma, personligt ejet med firmaadresse på bopælen.

Som det fremgår af bilag 1, forholder det sig således, at klager ved indtegning af sin forsikring i selskabet fravælger at tegne en erhvervsløsøreforsikring.

Indboforsikringen omfatter almindeligt privat indbo, personlige ejendele, barnevogne, kørestole, haveredskaber og brændsel samt penge, værdipapirer, ubrugte frimærker og pengerepræsentativer - indtil 5% af forsikringssummen for indbo jf. pkt. 5 i forsikringsbetingelserne. Forsikringssummen er på skadedato kr. 898.548.

Erstatningsprincipperne fremgår af pkt. 7 i forsikringsbetingelserne. Her står anført, at erstatning for genstande, der er indkøbt som nye inden for det sidste år før skaden, erstattes med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande uden fradrag.

For andre genstande kan der foretages et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, for så vidt genstandens nytteværdi for sikrede er væsentligt nedsat.

Selskabet kan erstatte en skade enten ved at:
- sætte beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden
- godtgøre værdiforringelsen
- overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skadede genstande
- overtage genstandene mod at betale kontant erstatning.

Klager er i forbindelse med sagsbehandlingen blevet gjort opmærksom på, at det påhviler ham som forsikringstager at dokumentere/sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Såfremt dette ikke foreligger kan selskabet enten vælge at opgøre skaden skønsmæssigt eller for visse genstande helt afvise erstatningskravet.

…

Ved taksator M.J.'s første møde med klager, se bilag 4, afviser taksator pkt. 1, 29 og 30 på kosteropgørelsen, idet der er tale om effekter, som er indkøbt ind over firmaet og bogført her. I den forbindelse påstår klager, at assurandøren ved indtegningen

skulle have frarådet klager at tegne en erhvervsforsikring. En påstand som der ikke foreligger nogen form for bevis på.

Af aftalesedlen fremgår endvidere, at sagen afventer frigivelse fra politiet, som endnu ikke har afsluttet sin efterforskning af tyveriet.

Som det fremgår af bilag 5 overgives den videre sagsbehandling til selskabets skadeinspektør S.H.

S.H. opgør skaden foreløbigt, og markerer i sin opgørelse de effekter hvor vi har mulighed for at tilbyde genlevering.

Endvidere redegør han for, at der er genstande hvor han ikke kan tage stilling til erstatningsudbetaling før der foreligger fyldestgørende dokumentation/sandsynliggørelse for effekternes anskaffelse og værdi samt beholdningen af kontanter.

Efterfølgende modtager vi en skrivelse fra klager, se bilag 6 hvori han stiller flere spørgsmål som syntes besvaret tidligere. Han spørger bl.a. nærmere ind til den fastsatte pris for B&O anlægget, hvor vi allerede har tilbudt genlevering af et nyt tilsvarende.

D. 04.07.2002 udbetaler selskabet efter flere rykkere fra klager et á conto beløb på kr. 50.000. Dette på trods af, at politiet fortsat ikke har afsluttet deres efterforskning i sagen.

Som en supplerende oplysning til nævnet vedlægges bilag 7, hvoraf fremgår at klagers mail adresse er følgende: ....

Taksator besvarer henvendelsen fra klager, se bilag 8, og redegør igen for det forhold, at det er op til klager at sandsynliggøre sit erstatningskrav.

Ved bilag 9 fremsender taksator en skriftlig bekræftelse på afvisning af erhvervsløsøre til klager.

Ved et efterfølgende møde mellem klager og taksator redegør klager for, at de fortsat ikke er i stand til at sandsynliggøre kontantbeløbets tilstedeværelse i huset. Klager oplyste i den forbindelse, at hans kassekredit og lån i banken har været så belastet, at han ikke kunne/ville indsætte beløbet her, idet banken så straks ville modregne beløbet i anden gæld. Der kunne derfor intet fremvises.

Herudover fremlægger klager en original kassebon for køb af computer samt et lånedokument, hvortil han oplyser, at lånet er taget til indkøb af computeren. Lånekontrakten lyder alene på O.D. - ikke med firmanavn - se bilag 10.

Taksator konstaterer ved sin gennemgang af bilagene, at der er divergens på henholdsvis lånedato og købsdato.

På lånedokument står anført d. 06.05.2000, på kasssebon står anført købsdato 26.07.2000.

Endvidere stemmer beløbene ikke helt overens.

Endelig blev udleveret en kontantkassebon for køb af en fladskærm, dateret d. 12.01. 2002, med unavngiven køber. Som supplement til dette bilag skal vi henlede nævnets opmærksomhed på, at der tidligere i sagen er fremlagt et bilag på denne hvoraf fremgår, at den er bogført i firmaets regnskab.

Klager er efterfølgende ved telefonsamtale gjort bekendt med divergensen på datoerne.

Klagers forsvar hertil var, at han ikke alene havde købt én computer men derimod to.

Den ene var købt til og for en ven den anden til firmaet. Der skulle være tale om to identiske computere, den anden skulle fortsat bero hos vennen, hvor der i øvrigt ville være mulighed for besigtigelse.

Forklaringen til denne fremgangsmåde var, at vennen ikke selv havde mulighed for at købe på afbetaling.

Taksator tilbageviste herefter klart al videre diskussion om erstatning for computeren, da klager uanset om der måtte være tale om privat eller erhverv ikke kan føre bevis for hvilken af de 2 computere der reelt er stjålet, og hvilken der nu beror hos vennen.

Vedrørende fladskærm og kamera fastholdes ligeledes, at der er tale om erhvervsløsøre, som ikke er omfattet af indboforsikringens dækningsomfang.

Efter det afholdte møde fremsendes en skadeopgørelse, se bilag 11, og taksator igangsætter div. genlevering.

I det efterfølgende materiale, se bilag 12, fremgår at klager er utilfreds med eksempelvis det genleverede videokamera. Her bemærkes, se bilag 13, at klager selv har set og godkendt typen af videokameraet forinden genlevering blev iværksat.

Endvidere er klager utilfreds med, at genlevering af film åbenbart sker for langsomt samt at flere kassetter er gået i stykker. Hertil ønsker selskabet at tilføje, at klager ved flere lejligheder selv har haft rettet henvendelse til leverandøren for at få ændret på genlevering af DVD'er, CD'er. og playstationspil med den begrundelse at de bl.a. har overspillet nogle af DVD-filmene til videobånd??.

Samtidigt redegør klager for, at han som dokumentation for kassebeholdningen kan fremskaffe en regnskabskopi og budget for år 2001. Selskabet har ikke taget stilling til denne kommentar, idet vi allerede har afvist erstatning over indboforsikringen med den begrundelse, at klager ikke har sandsynliggjort, at han rent privat har været i besiddelse af det forholdsvis store kontant beløb.

Til nævnets orientering fremsender vi fra selskabet d. 15.08.2002 kr. 20.433 som udgør resterstatningen i forhold til skadeopgørelsen af 02.08.2002 efter fradrag af udgifter til genlevering, á contoerstatning og med fradrag af gældende selvrisiko.

Bilag 14 redegør for en god ordens skyld for de genleveringer der er forestået i sagen.

På baggrund af ovennævnte gøres det gældende:

- **at** det er op til klager at dokumentere/sandsynliggøre sit erstatningskrav
- **at** erhvervsløsøre ikke er omfattet af indboforsikringens dækningsomfang
- **at** klager på det foreliggende grundlag ikke har godtgjort, at han har krav på yderligere erstatning i sagen
- **at** selskabet ikke kan/skal tilbyde ændring i den genlevering der er foretaget.

Skulle Ankenævnet for Forsikring komme frem til en anden konklusion i forhold til den manglende dokumentation for kontantbeholdningen, forbeholder selskabet sig ret til at undersøge nærmere, om vi evt. kan føre bevis for, at der er tale om forretningsbeholdning og ikke private midler."

Klagerne er utilfredse med selskabets afgørelse. I skrivelse af 8/11 2002 til nævnet gør de bl.a. gældende, at de i forbindelse med indtegningen af forsikringen blev rådet til ikke at tegne en tillægsforsikring for sit erhvervsløsøre. Endvidere fremgår det af ovennævnte skrivelse:

"Vores spørgsmål som stilles flere gange og endnu IKKE er besvaret gælder ikke selve B&O anlægget (Overture), men B&O højttalere mrk. Penta mark III.

…

Til trods for kun 1 år 1 måneds ejerskab vælger PF i første omgang at nedskrive værdien med 2000 (hvilket svarer til 1/7 af købsprisen, 14000,-) ved senere gennemgang ændres dette til 'kun' 1000 kr. Begrundelsen for nedskrivningen, finder PF i Den Blå Avis. PF har på et tidligere tidspunkt (ca. 1 md.) fundet de omtalte højttalere til 12500,-. Samme annonce har vi selv reageret på, men sælger ville ikke oplyse serienr. på højttalerne, han havde heller ingen papirer (købsnota el. andet).

…

Ved gennemgang af Den Blå Avis på nettet et par dage før mødet med taksator, finder vi ud af, at nævnte sælger har sat prisen op til nu 16500,-. Dette ville taksator undersøge nærmere, vi har stadig intet hørt.

…

Ved en fejl i 'kampens hede' (fredag eftermiddag lige før lukketid i dagplejen) fik vi afleveret den forkerte kassebon til taksator. Som også fortalt til taksator, købte vi en computer for en ven, der ikke selv kunne købe på afbetaling hos TDC. Det må jo være ret nemt at se, det drejer sig om 2 computere, idet datoerne ikke er ens og prisen heller ikke.

…

Vedr. fladskærm og digitalkamera. Vi kan fremvise kvittering for, at fakturaen på kameraet, er betalt via privat konto for private midler (en gave fra brudens forældre i forbindelse med bryllup d 7-7-01).

…

Vi har på INTET tidspunkt set kameraet før levering. Vi har godkendt levering af et kamera, hvor taksator kun kendte typenr. og antal x zoom, han anede intet om kameraet. Vi blev ikke tilbudt sammenligning af de tekniske data (fx vægt, størrelse mv.). Endvidere er der ikke fjernbetjening til det leverede kamera.

…

Vi ved fra B. Foto, hvor meget PF skulle betale for det leverede kamera, og vi kan i bakspejlet se, at pris og kvalitet hænger sammen. Kvaliteten af det leverede kamera, svarer ikke overens med kvaliteten af det mistede … Vi ønsker derfor at få en kontant erstatning i stedet for det leverede kamera, da vi har mulighed for selv at finde lige netop det kamera, der kan erstatte det mistede.

Genleveringen af film og spil

Vi måtte gentagne gange rykke hos FLEX, før der skete noget, og der er stadig ikke færdige. Vi forsøgte, at ændre nogle titler, og uden held, Flex måtte ikke ændre i listen fra PF. Men da Flex havde problemer med at skaffe det ønskede materiale, var det ok for PF, at vi fandt nogle andre titler i stedet for. Hvis der er retfærdighed til---skal BEGGE parter have mulighed for at ændre titler. Men PF kender jo ikke til retfærdighed, det er desværre gået op for os.

Vedr. erstatning af kontanter

Kontanter stjålet fra vores bopæl har intet med vores virksomheds kassebeholdning. Vi har tilbudt PF kopi af regnskab 2001, idet PF bad om grundlag for, hvorledes det havde været muligt at lægge penge til siden løbende.

PF mener følgende:
At det er vores job at dokumentere/sandsynliggøre vores krav. Men hvad forlanger PF som dokumentation ud over et bankbilag, der viser at kontanterne er hævet dagen før indbruddet? Et sådant bilag findes jo ikke, idet pengene er sparet op løbende. Som nævnt tidligere er PF blevet tilbudt en kopi af regnskabet. Da PF IKKE kan fortælle hvilken form for dokumentation, de så ønsker, er det svært for os at fremskaffe den.

Erhvervsløsøre: stadig påstand mod påstand.

Hvordan kan vi godtgøre, vi har krav på yderligere erstatning.
…
I øvrigt har PF ikke læst deres breve særligt godt. I brev til taksator (tak for den foreløbige opgørelse) skriver vi, at sammen med 14" fjernsyn var der forsvundet en tegnefilm (Peter Pan, den originale Disney), den står ikke på genleveringslisten fra Flex, hvorfor ikke??? Vi venter stadig!!!!!

Under mødet med taksator i juli, bliver vi gjort opmærksom på, at vi IKKE kan komme med yderligere ting, der er forsvundet, det er rent ud sagt for sent. Men vi har desværre opdaget, at der er forsvundet flere flasker spiritus (1 l + ½ l 80% Stroh rom)."

Selskabet har herefter i skrivelse af 27/11 2002 til nævnet anført:
" Højttalerne er købt privat d. 07.04.2001 til kr. 14.000.

Erstatningen er fastsat til kr. 13.000 som er en gennemsnitspris for tilsvarende brugte købt i den blå avis, se vedlagte bilag.

Vedrørende bilag 10 har taksator både mundtligt og skriftligt meddelt klager, at vi ikke kan tilbyde erstatning begrundet i den mistillid der opstod i forbindelse med fremlæggelse af dokumentation for computeren.

9. 59.434

Klagers kommentarer vedrørende Fuji Fine Pix digital kamera samt fladskærm tilbagevises med henvisning til kopi af vedlagte købskvitteringer som er nummereret til bogføring og for kameraets vedkommende faktureret: til O.P. Pol.

Af bilag 13 fremgår ligeledes at genstanden er indkøbt til O.P. Pol., dog er den ikke nummereret til bogføring og derfor accepteret erstattet som privat indbo.

Af købskvitteringen som er udenlandsk fremgår ikke hvilket kamera der specifikt er tale om.

Foruden kvitteringen er fremlagt en instruktionsbog på et kamera som iht. importøren ikke har været markedsført i Danmark.

Derfor bad vor konsulent en forhandler finde et sammenligneligt kamera hvilket naturligvis er svært når det stjålne kamera ikke findes herhjemme. Vurderingen lød på et kamera af samme mærke JVC GR-SMX 48.

Dette ville klager ikke acceptere og hævdede at det eneste sammenlignelige han havde fundet herhjemme efter selv at have været "ude i byen" var et - JVC GR-SMX 58.

For at imødegå enhver tvivl ændrede vor skadekonsulent indstilling og tilbød genlevering af det kamera, som klager selv mente var det bedst sammenlignelige.

Klager mente ikke at taksator kunne genlevere kameraet til den tilbudte pris, og dermed den erstatning selskabet kunne tilbyde, hvorfor genlevering blev aftalt.

Vedrørende påstanden omkring genlevering af film og cd' er kan vi oplyse, at denne blev iværksat dagen efter taksators møde med klager.

Genleveringen blev hurtigt iværksat og postleveret til klager, med undtagelse af 1 cd ud af i alt 20 stk., 3 film ud af i alt 17 stk., og 2 spil ud af i alt 10 stk. begrundet i, at de resterende ikke var på lager.

Nogle titler blev efterfølgende ændret, da det viste sig meget besværligt at genlevere i samme titler. Klager blev tilbudt andre, hvilket han på det tidspunkt ikke beklagede. Genlevering er afsluttet ved betaling af regning til Flex udstedt d. 16.08.2002.

Vedrørende Peter Pan filmen har vi sendt klager yderligere kr. 249 + renter iht. FAL § 24.

Vedrørende spiritus må vi fastholde at klager har fået erstattet for kr. 1000 og at vi efter så langt et forløb ikke finder det sandsynliggjort, at han skulle have fået stjålet yderligere af de samme varer."

Hertil har klageren i skrivelse af 27/12 2002 til nævnet bl.a. bemærket:

"Videokamera

Vi havde lige umiddelbart inden mødet med taksator, via telefon kontaktet JVC's kontor ... Vi fik oplyst, at lige umiddelbart mente de at SMX 58 ville svare til vores kamera, men at det skulle undersøges nærmere, før end vi kunne få endelig besked. Vi blev informeret om at '48' havde et mindre antal x zoom og '58' et højere end det mistede. Vi mente derfor at '58' ville være det bedste, da vi jo ellers allerede ved zoomantallet ville være dårligere stillet. Kameraet blev leveret i vores ferie. Ved hjemkomst kontaktede vi taksator blot for at få at vide, han lige var taget på ferie og først kom tilbage 3 uger senere. Vi ville ikke beholde kameraet, da det ikke svarede til det mistede. Da vi konfronterede taksator med denne holdning, blev det til vores problem at kontakte leverandøren. B. Foto var meget afvisende, da vi jo ikke direkte var kunden. Vi kunne kun levere kameraet retur, hvis PF ville betale det fulde beløb tilbage (oplyst af B. Foto til under 5000,- alt inkl. bånd, taske, linse, ekstra batteri og kamera) til B. Foto.

…

Checken for Peter Pan er modtaget, hvad skal vi dog bruge den til, vores børn (og vi) ville hellere have filmen. Vi forventer denne film bliver leveret. Hvorfor har PF/Flex ikke kontakt til en 'genbrugsforretning' fx Accord. At vi ikke skulle have beklaget ændringerne i titlerne er i direkte modstrid med sandheden. Da vi blev meddelt om at et

bestemt spil ikke kunne leveres, gjorde vi Flex opmærksomme på, at spillet kunne købes i Bilka mv. Vi modtog derefter også spillet.

Vi har stadig ikke fået svar på afsnittet om hvor længe efter indbruddet, vi kan komme med yderligere mangler, hvorfor ikke? Hvorfor står det ikke i forsikringsbetingelserne?

…

Printer

Vi har stadig ikke fået erstatning for printer (nr. 24 på listen til K.Politi) til trods for, at vi har indsendt kvittering sammen med kvitteringen for computer. Vi venter stadig."

Endeligt har selskabet i skrivelse af 22/1 2003 til nævnet anført:

"Vedrørende videokamera har klager selv valgt genlevering frem for en kontanterstatning svarende til genleveringsprisen - selskabet tvinger aldrig en forsikringstager til genlevering i forbindelse med en skadesag.

Vi må fastholde at der udfra det foreliggende er tale om et acceptabelt sammenligneligt kamera i kvalitet og kunnen med det oplyste stjålne, som ikke forhandles i Danmark.

Selskabet ved ikke hvor klager har fået de påståede priser fra. Vi har betalt kr. 4.989 incl. rabat excl. genleveret ekstraudstyr. Normal butikspris for kameraet er vedl. 6.500 og sælges 'hen over disken' til kr. 5.689.

…

Vi har betalt klager en kontanterstatning svarende til nyværdien for 'Peter Pan' incl. tillæg af renter som klager har krav på.

Vedrørende printer har vi ikke udbetalt erstatning idet vi fortsat ikke kan se at have modtaget nogen dokumentation på anskaffelsen heraf - det var en aftale mellem taksator og klager ved de indledende møder."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**5. Hvad omfatter forsikringen?**

…

Mønt- og frimærkesamlinger - indtil 5% af forsikringssummen for indbo.

…

7. Hvordan beregnes erstatningen?

Erstatning for genstande, der er indkøbt som nye inden for det sidste år før skaden, erstattes med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande uden fradrag (nyværdi).

For andre genstande kan der foretages et rimeligt fradrag for værdiforringelsen som følge af alder, brug, mode, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder, for så vidt genstandens nytteværdi for sikrede er væsentlig nedsat.

Selskabet kan erstatte en skade ved at:

- sætte beskadigede genstande i væsentlig samme stand som før skaden
- godtgøre genstandene mod at levere genstande svarende til de skadede genstande
- overtage genstandene mod at levere genstande svarende til de skadede genstande
- overtage genstandene mod at betale kontant erstatning."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Klageren har fremlagt dokumentation for køb af printeren. Nævnet finder herefter, at selskabet bør udbetale klageren fuld erstatning, da printeren på tyveritidspunktet var under to år gammel.

På det foreliggende grundlag kan nævnet ikke pålægge selskabet at erstatte de øvrige genstande, om hvilke der er tvist.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Provinsforsikring A/S, skal udbetale klageren 2.200 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen kan ikke i øvrigt tages til følge.

J. Hermann