697/04

Den 10. maj 2004 blev i sag nr. 60.999:

xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

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

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har indboforsikring i Alm. Brand Provinsforsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har tilbudt efter et anmeldt indbrudstyveri samt over selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort eller dokumenteret, at han er berettiget til yderligere erstatning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/2 2003 anmeldte, at han havde været udsat for et indbrudstyveri den 31/1 2003. Klagerens samlede erstatningskrav er 91.690 kr. Selskabet har tilbudt klageren 14.000 kr. i erstatning.

Klageren er utilfreds med selskabets afslag på erstatning og størrelsen af den tilbudte erstatning for følgende genstande:

1. Computer, scanner, printer samt tilhørende software. Klageren har fastsat erstatningskravet til 18.000 kr. Selskabet har tilbudt 5.000 kr.

2. Digitalkamera, som klageren har købt via Den Blå Avis i 2003 for 2.300 kr. Klageren har fastsat nyprisen til 5.990 kr. Da klageren ikke kunne oplyse noget om kameraet,

ikke havde nogen instruktionsbog eller lignende og ikke kunne fremlægge en kvittering for købet, har selskabet henlagt kravet om erstatning, indtil der er fremlagt den fornødne dokumentation.

3. 230-240 cd'er. Klageren har fastsat erstatningskravet til 130 kr. pr stk., i alt 29.900 kr. Ifølge klageren tilbød den første taksator 85 kr. pr. stk., hvorimod den taksator, der overtog behandling af sagen, kun ville give 22 kr. pr. stk.

4. 9.000 kr. i kontanter. Ifølge klageren stammede de 8.816 kr. af kontanterne fra en check, som klageren havde fået tilsendt i december 2002 fra den kommunale skatteforvaltning.

5. 6 flasker gin, som klageren havde købt på tilbud i supermarkedet i 2003. Klageren har fastsat erstatningskravet til 900 kr. Da klageren ikke kunne fremlægge en kvittering for købet eller kunne give oplysninger om købspris- og sted, samt mærke, har selskabet henlagt kravet om erstatning, indtil der er fremlagt den fornødne dokumentation. Klageren har over for nævnet gjort gældende, at flere kan bekræfte, at han havde ginflaskerne.

6. Trådløs telefon af mærket Doro, købt i 2001 for 1.300 kr. Selskabet har tilbudt 600 kr. I skrivelse af 5/12 2003 til nævnet, har selskabet oplyst, at erstatningen for telefonen er fastsat ud fra, hvad en tilsvarende telefon ville kunne genanskaffes for, og at oplysningerne om telefonen stammer fra den forretning, hvor klageren har købt telefonen.

7. B&O-anlæg fra 1995. Klageren har fastsat erstatningen til 10.000 kr. Klageren har fremlagt en brugsanvisning, hvoraf fremgår, at anlægget var et "Beosound Century". Ifølge taksatorens oplysninger koster et tilsvarende nyt anlæg 8.000 kr. Da klagerens anlæg var fra 1995, har selskabet fratrukket 70 % af denne pris og således tilbudt klageren 2.400 kr. for anlægget.

8. Guldhalskæde, som klageren har købt i Holland i 1994. Klageren har fastsat erstatningen til 10.000 kr. Da klageren ikke kunne oplyse noget om halskæden, eksem-

pelvis kædens mønster, ikke havde nogle fotos af kæden og ikke kunne fremlægge en kvittering for købet, har selskabet henlagt kravet om erstatning, indtil der er fremlagt den fornødne dokumentation.

9. 10 computerspil. Klageren har fastsat erstatningen til 3.000 kr. Klageren har oplyst, at han har afleveret en liste til sin assurandør med titler på alle spillene, men da klageren ikke havde nogen dokumentation i form af købskvitteringer eller brugsvejledninger og ifølge taksatoren ikke kunne oplyse noget om spillene, herunder hvordan de skulle spilles, har selskabet afvist at udbetale erstatning.

Desuden er klageren utilfreds med selskabets behandling af sagen, herunder at der gik 4 uger, før han fik besøg af en taksator, at sagen først var færdigbehandlet den 16/3 2003, at taksator F.F. har opført sig uforskammet over for klageren, og at sagen undervejs var blevet behandlet af 4 forskellige taksatorer. Endelig har klageren i skrivelse modtaget i nævnet den 11/12 2003 bl.a. anført, at taksator F.F, fik forevist en tom cd-reol og et stort ludbehandlet computerskab, da han foretog besigtigelse af stedet, og at alle titlerne på cd'erne var sat i system i computerens musikafspiller, hvor klageren desuden havde lavet en liste over sin cd-samling, hvilket han også havde oplyst til politiet, taksator og assurandør.

Selskabet har i skrivelse af 5/12 2003 til nævnet oplyst, at det fremgår af sagen, at den er blevet behandlet af taksator B.B. og taksator F.F.

Den 28/2 2003 havde selskabets taksator F.F. et møde med klageren. I skrivelse af 23/4 2003 til selskabet har taksatoren uddybende redegjort for sagen, herunder den tilbudte erstatning for computer, kontantbeløb og cd'er således:

"Kopi af kundens klage fremsendt til assurandør C.O., der telefonisk har oplyst, at det er korrekt at han har orienteret kunden om, at han ville få betaling for evt. oprydning, og at han ville blive stillet som før tyveriet, men samtidig gjort kunden opmærksom på, at han intet havde med skaden at gøre.

De berørte også kundens forsikringssum, som C.O. mente var alt for stor, da kunden ikke havde løsøre der havde den store værdi, men summen blev ikke nedsat.

Ved besøget for indtegning, så C.O. ingen CD-plader, computerspil, guldhalskæde, digitalkamera, trådløs telefon og ginflasker.

…

Kunden anmelder 230 CD-plader, men har ikke kunnet sandsynliggøre antallet. Havde ingen mulighed for at huske titler, og havde ingen foto, hvor CD-pladerne kunne ses.

Jeg havde ingen mulighed for at foretage en opmåling af det sted hvor CD-pladerne havde stået, for på den måde, at kunne regne mig frem til antallet, da de havde været opbevaret flere steder i lejligheden, og lå oven på hinanden.

Jeg har tale med flere personer der har været i lejligheden, og her fået oplyst, at de havde set CD-plader, men slet ikke det antal som kunden oplyser, mener antallet er under 100 stk.

Jeg har meddelt kunden, at jeg ville sætte en skønsmæssig værdi, indtil han kom med en brugbar sandsynliggørelse på antallet.

Det skal samtidig oplyses, at der er tale om CD-plader/titler, der normalt koster omkring 35 kr. pr. stk. Vurderingen er foretaget ud fra de få oplysninger kunden har kunnet give.

Ved mit møde med kunden den 28.02.03, oplyste kunden, at han fra kommunen havde fået sin for meget betalte skat tilbage, og at det drejede sig om 18.000 kr., hvilket jeg bad ham skaffe dokumentation på.

Samtidig fik jeg oplyst, at han ikke havde brugt nogle af pengene til julegaver mm., da han ville overraske sin kæreste (E.) med en rejse.

Jeg kunne ikke få oplyst hvordan han så var kommet gennem julen, da han ikke havde andre midler end dem han havde fået fra kommunen.

5. 60.999

Den 04.03.03, fik jeg tilsendt en kopi af udbetalingen fra kommunen sammen med en oplysning om, at jeg blot kunne ringe til kommunen, hvor kunden havde givet tilladelse til at jeg kunne få mine evt. spørgsmål besvaret.

Hos kommunens skatteforvaltning fik jeg oplyst at kunden havde fået 7.159 kr., udbetalt den 11.12.02, men havde haft 8.816 kr. til rådighed, men da han skyldte det offentlige penge, var der gjort udlæg.

…

Fra flere personer der kender kunden, har jeg fået oplyst, at kunden normalt aldrig har nogle penge, og hvis han har nogle, bliver de brugt med det samme.

…

Fra kunden fik jeg udleveret div. installationsdisketter samt et pristilbud fra … Electronic, med oplysning om, at kunden havde købt alt, tilsvarende tilbudet, men at han ikke havde nogen købskvittering.

Jeg bad ham finde div. brugsanvisninger mm., men det havde han heller intet af, hvorfor jeg spurgte til, hvordan han så kunne arbejde med sin computer. Kunden oplyste at han ikke var ret god til at arbejde med sin computer, men hans veninde vidste en del, så det var som regel hende der hjalp ham.

Veninden der var med til mødet, oplyste, at de havde fået installeret word 2000 office, også købt hos … Electronic, men de havde ikke nogen form for dokumentation, hverken købskvittering, installationsdiskette eller manual.

Efterfølgende rettede jeg telefonisk henvendelse til … Electronic, der bekræftede at kunden havde fået leveret det der fremgår af tilbudet, dog kunne han ikke huske at kunden havde købt word 2000 office.

Jeg bad ham lave et nyt tilbud, der lå så tæt på det stjålne som muligt, men fik oplyst at det ikke var muligt, da de nye maskiner var langt større og bedre, og en sådan incl. printer og scanner kunne han levere til 13.500 kr.

6. 60.999

Med fradrag for den større maskine, printer og scanner, har kunden fået 37 %, svarende til 5.000 kr. i erstatning, hvilket også svarer til den værdi som … Electronic mente den gamle maskine var værd.

I skrivelse af 8/1 2004 til nævnet har klageren desuden oplyst, at han i øvrigt har afleveret al den dokumentation, han kunne skaffe, til taksator F.F., herunder en kasse med bl.a. brugsanvisninger, installationsdisketter og en bekræftelse fra elektronikforretningen på, at computer, telefon, scanner, printer og modem er købt der.

Selskabet har i skrivelse af 16/2 2003 til nævnet bekræftet, at taksator F.F. er i besiddelse af flere installationsdisketter til brug for bl.a. installering af printer og scanner, samt forskellige vejledninger til installering og brug af computeren. Desuden har selskabet anført, at der ikke foreligger nogen dokumentation på køb af disse effekter, udover det tilbud på computere, dateret den 27/7 1999, som nævnet allerede har fået tilsendt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**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."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette gælder, selv om det ikke udtrykkeligt er anført i forsikringsbetingelserne.

I tilfælde, hvor tilstrækkelig dokumentation ikke foreligger, er selskabet berettiget til at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Nævnet har gennemgået sagen og finder - henset til klagerens sparsomme oplysninger om genstandene - ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den af selskabet skønsmæssig fastsatte erstatning, idet nævnet har bemærket sig, at selskabet er villig til at revurdere sagen, såfremt klageren fremskaffer yderligere dokumentation.

Herefter, og idet nævnet på det foreliggende grundlag ikke finder anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen