698/04

Den 19. maj 2004 blev i sag nr. 61.928:

xxxxxx xxxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et anmeldt tyveri.

Selskabet har udbetalt klageren erstatning for de effekter, for hvilke klageren har fremlagt kvittering. Selskabet har afvist at udbetale erstatning for de effekter, for hvilke klageren alene har fremlagt overdragelseserklæring, og har skønsmæssig erstattet et kontantbeløb.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og påstår selskabet tilpligtet at yde ham fuld erstatning.

Selskabet har ved skrivelse af 12/9 2003 til nævnet anført:

"Klagen vedrører Familiens Basisforsikring II med betingelsesnummer 9804.

Der klages over, at vi efter et indbrudstyveri i kundens bolig, har meddelt kunden, at der ikke kan betales erstatning for en bærbar PC, et digital kamera og en kortlæser, før der fremlægges fyldestgørende dokumentation. Der klages tillige over, at vi kun

har betalt 1000 kr. i erstatning for kontanter, ligeledes på grund af manglende dokumentation.

Kravet for et kontantbeløb på 1.800 kr. er udokumenteret i sin helhed, mens der som dokumentation for PC, kamera og kortlæser er fremlagt en overdragelseserklæring fra en J.H. [privat person]. Det eneste der fremgår af overdragelseserklæringen er mærke og modelbetegnelse for de tre ting, samt dato for overdragelsen.

På forespørgsel fra vores taksator har kunden oplyst, at han ikke kender genstandenes alder, og at han ikke har manualer, konfigurationer, garantibeviser, oprindelige købskvitteringer, programcertifikater eller lignende. Taksator tilbød derfor at kontakte J.H. for at høre om han er i besiddelse af dokumentation, men taksator kunne hverken få oplyst telefonnummer eller adresse på J.H.

Overdragelseserklæringen er derfor værdiløs som dokumentation, og de krav, som klagen omfatter, må derfor fortsat anses for udokumenterede. Vi må derfor fastholde, at der ikke på det foreliggende grundlag kan betales mere i erstatning for de ting, der er nævnt i overdragelseserklæringen.

Med hensyn til det kontante beløb kan vi oplyse, at erstatningen på 1.000 kr. er fastsat skønsmæssigt, og at vi ikke finder grundlag for at betale mere uden yderligere dokumentation.

Hvis kunden fremlægger tilfredsstillende dokumentation, er vi naturligvis indstillet på at vurdere sagen på ny."

Hertil har klageren i skrivelse modtaget den 30/9 2003 i nævnet anført:

"På de genstande, som jeg har medsendt overdragelseserklæring på er der: mærke, modelbetegnelse og dato for overdragelsen. Det der mangler - kan jeg forstå - er beløb.

I selskabets svar til mig står der: 'Vi må derfor fastholde, at der ikke på det foreliggende grundlag kan betales mere i erstatning for de ting, der er nævnt i overdragelseserklæringen.'
Sagen er blot, at grunden til, at jeg anker er, at der slet intet er betalt i erstatning for nævnte genstande.

Hvis det, der udløser den - for mig - manglende erstatning er en prissat overdragelseserklæring, kan en sådan fremskaffes efter aftale med sælger J.H.

Sælger J.H. havde ikke gemt sine kvitteringer, hvorfor han ved salget skrev en overdragelseserklæring.

Jeg føler, det er påstand mod påstand, men taksator nævner, at han ikke kunne få oplyst J.H.s telefonnummer. Jeg tilbød at skaffe det senere, hvorefter det ikke virkede specielt vigtigt længere.

Som en extra oplysning kan nævnes, at manualer på computer og tilbehør i vore dage så at sige ikke er nødvendige, da disse til enhver tid kan hentes på internettet, hvilket var tilfældet hos mig, og disse lå på den stjålne bærbare PC'er.

Det er uforståeligt for mig, at 1.800 kr. i kontanter erstattes med 1.000 kr. Hvem har dokumentation for, hvor mange kontanter man har i sit hjem?
…
Min bank må også kunne bekræfte, at jeg hæver hele min bistand d. 1. i hver måned."

Heroverfor har selskabet ved skrivelse af 20/10 2003 til nævnet anført:

"Vores kunde tilbyder at fremskaffe endnu en overdragelseserklæring. Kunden har allerede en gang fremlagt én overdragelseserklæring uden at kunden da kunne give os adresse eller telefonnummer på den angivelige overdrager.

På den baggrund finder vi ikke, at endnu en overdragelseserklæring ville kunne accepteres som tilfredsstillende dokumentation.

Endvidere mener vi ikke, at den omstændighed, at man hæver sin bistandshjælp d. 1. i måneden, på nogen måde dokumenterer eller sandsynliggør, at man er i besiddelse af 1800 kr. den 21. i måneden.

Nævnet udtaler:
Et som stjålet anmeldt kontantbeløb på 1.800 kr. er af selskabet skønsmæssigt erstattet med 1.000 kr. Selskabet har herved anerkendt, at klageren var i besiddelse af et kontantbeløb af en vis størrelse. På denne baggrund finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til vilkårligt at reducere beløbet med 800 kr.

Nævnet finder i øvrigt ikke at kunne kritisere, at selskabet har fundet den fremlagte dokumentation utilstrækkelig.

Herefter, og idet selskabet er indforstået med at revurdere sagen, såfremt klageren fremskaffer fornøden dokumentation,

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal anerkende at være forpligtet til at udbetale klageren yderligere 800 kr. i erstatning for det stjålne kontantbeløb med renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen kan i øvrigt ikke tages til følge.

J. Hermann