715/05

Den 17. januar 2005 blev i sag nr. 62.541:

xxxxxx xxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har motorkøretøjsforsikring i Danske Forsikring, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et stjålet musikanlæg.

Selskabet har udbetalt erstatning svarende til en standardradio, men har afvist at yde erstatning for et musikanlæg under henvisning til, at der ikke foreligger fornøden dokumentation, idet den fremlagte kvittering ingen adresse har på køber, og der er ikke kvitteret for betaling af beløbet.

Klageren oplyser over for nævnet, at han har indkøbt musikanlægget på almindelig vis. Den fremsendte kvittering til selskabet er - ifølge klageren - det eneste der udstedes i forbindelse med købet. Klageren påstår selskabet tilpligtet at erstatte ham 6.595 kr. for det stjålne anlæg. Klageren oplyser endvidere, at den udstedte kvittering udgør et garantibevis.

Selskabet har ved skrivelse af 7/2 2004 til nævnet anført:

> "Ved tyveriet blev der stålet en bilradio mærket Clarion DXZ928R, som på skadetidspunktet var under 1/2 år gammel. Radioen er iflg. faktura fra C. Shop købt i 30. august 2002.

Da der ikke er navn eller registreringsnummer på regningen, har vores taksator og efterfølgende vores cheftaksator bedt om yderligere dokumentation for, at det er klager, der har købt radioen jf. redegørelsen fra cheftaksator O.H.

Den dokumentation har klager aldrig fremskaffet, hvorfor der er blevet afregnet kr. 1.000,00 for en standardradio.

C. Shop kunne ved telefonisk henvendelse dertil ikke bekræfte, at det var klager, der havde købt radioen.

Det er klager, der jf. Forsikringsaftaleloven § 21 stk. 2 og 22 skal dokumentere det krav han fremsætter, men det er ikke sket i denne sag (ankenævnskendelserne bekræfter denne holdning)."

Selskabet henviser endvidere til ankenævnskendelserne 55.488 og 52.105.

Hertil har klageren ved skrivelse modtaget den 19/2 2004 til nævnet anført:

"Jeg kan i selskabets brev af 07 02 04 læse at C. Shop telefonisk ikke kunne bekræfte at det er 'klager' som har købt radioen. Denne påstand stiller mig særdeles uforstående overfor, da C. Shop netop mener den fremlagte dokumentation er gyldig. Den kvittering jeg fik dengang er dermed også mit garantibevis. Derudover har C. Shop ved flere lejlighed tilbudt at påføre navn og adr. Men dette har forsikringsselskabet ikke opfattet som værende tilstrækkeligt. Dermed har C. Shop bekræftet overfor cheftaksator O.H., at det er mig som har købt radioen.

Før var det fordi der ikke var gyldig dokumentation - nu lyder det som om de er helt i tvivl om der overhovedet er mig som har købt radioen. Det er en ny problemstilling."

Selskabet har efterfølgende indhentet yderligere kommentarer fra selskabets cheftaksator, og i sagsbehandlerens svarskrivelse dateret 23/3 2004 hedder det:

"Jeg har talt med O.H. vedr. denne og der er ikke yderligere oplysninger end dem I allerede har fået.

O.H. har personligt besøgt C. Shop 2 gange efter forudgående aftaler, hvor de begge gange glimrede ved dels ikke at være til stede som aftalt og desuden ikke var i stand til at bekræfte troværdigheden af den omdiskuterede faktura.

Efterfølgende har C. Shop så skullet ringe til O.H. når de var i stand til at bekræfte fakturaens gyldighed.

Dette skete aldrig og det må vi jo så betragte som, at man ikke er i stand til at fremlægge troværdig dokumentation.

Der er således ikke tale om alene telefoniske forsøg på at få bekræftet dette køb."

Klageren er ikke enig i taksatorens udlægning og har i skrivelse modtaget den 19/4 2004 i nævnet fremkommet med følgende bemærkninger:

"Der har ganske vist været aftalt møde mellem C. Shop og O.H., men da butikkens Edb var nede var det svært at fremvise den nødvendige dokumentation.

Butikkens Edb er imidlertid ok igen, hvorfor der ikke er nogen problemer med at fremvise den dokumentation selskabet efterspørger.

Det passer heller ikke når selskabet skriver at C. Shop ikke kan genkende den omtalte faktura. Butikkens ejer, som jeg har talt med fortæller, at han sagtens kan bekræfte troværdigheden af fakturaen, eftersom disse fakturaer bliver gemt."

Klagerens skrivelse er efterfølgende blevet sendt til selskabets cheftaksator for eventuelle kommentarer. Cheftaksatoren fastholder imidlertid, at der ikke er modtaget tilstrækkelig dokumentation for det stjålne anlæg.

Af den i sagen fremlagte taksatorrapport fremgår bl.a.:

"Indimellem bliver jeg kontaktet af en af vore forsikringskonsulenter fra erhverv, der igen er blevet kontaktet af en af indehaverne fra C. Shop. Han klager over, at vi stiller spørgsmålstegn ved gyldigheden af hans udskrift som faktura.

Jeg aftalte, at jeg den førstkommende mandag ville komme forbi hans butik, og ved selvsyn kontrollere, at den omtalte faktura lå i hans pc-system.

Ved besøget om mandagen var han, på trods af en klar aftale, ikke selv til stede (taget på ferie), og hans medarbejder i forretningen fortalte, at pc'en var brudt sammen.

Jeg aftalte at medarbejderen skulle ringe mig op, når pc'en igen virkede. Da han aldrig ringede, besøgte jeg ham igen i den efterfølgende uge. Pc'en virkede stadigvæk ikke.

Herefter ringede jeg igen til ham selv og aftalte, at han skulle ringe mig op, når pc'en igen virkede.

Dette skete dog aldrig.

Jeg har efterfølgende talt med vor kundes søn, og fortalt ham, at jeg forgæves har forsøgt, at få lov til at kontrollere fakturaen.

Jeg fastholdt samtidig afvisningen over for ham, med følgende begrundelse:

- fakturaen er ikke udskrevet til nogen person (alle kan bruge den)
- der er ikke kvittering for betaling
- vor kunde har ikke kvittering i form af evt. betaling med **DANKORT (jeg kontrollerede dette fredag d. 21 november, via en tlf. samtale, med sønnen)**
- der er ingen garantibevis, på trods af radioen er under 1 år
- der er ingen brugervejledning - der er ingen 'indpakninger' eller lign
- der er ingen billeder af bilen med radioen monteret
- jeg har ikke kunnet få lov at kontrollere faktura hos C. - Shop."

Nævnet udtaler:

Den foreliggende faktura godtgør ikke i sig selv, at klageren har købt et musikanlæg til 6.595 kr. Under hensyn til de forsøg, som selskabet har gjort for at få verificeret de manglende oplysninger på fakturaen, og da der ikke foreligger dokumentation for klagerens betaling af fakturaen, finder nævnet, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret sit krav.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen