711/04

Den 22. november 2004 blev i sag nr. 63.306:

xxx xx xxxxx xxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at betale fuld erstatning for en Prada taske til en værdi af 5.700 kr.

Selskabet har i skrivelse af 24/2 2004 til nævnet anført:

"Vores kunde anmeldte skaden telefonisk til vores døgnskade. Det blev aftalt, at vores kunde skulle ringe til os igen om mandagen.

Den 13. oktober 2003 talte vi med vores kunde, og det blev aftalt, at de skulle sende en liste over de ting, de havde mistet.

Vi modtog brev med krav fra vores kunde den 18. november 2003 (bilag 2), og den 19. november 2003 (bilag 3) sendte vi et brev til vores kunde, hvor vi bad om nærmere dokumentation for Mulberry kalender, Mont Blanc kuglepen og stiftblyant, Gucci make-up pung, pung, nøglering, briller, Prada taske og Burberry tørklæde.

2. 63.306

Den 24. november 2003 (bilag 4) modtog vi et brev fra vores kunde, hvori det blev oplyst, at de ikke kunne skaffe dokumentation, for det vi havde bedt om. Ifølge vores kunde, var noget dokumentation forsvundet ved tyveriet, og det resterende blev formodet gået tabt ved en vandskade tidligere på året.

Den 10. december 2003 udbetalte vi 23.131 kr. til vores kunde, og den samme dag blev sendt et brev (bilag 5) med forklaring på, hvordan vi var kommet frem til erstatningen. I den forbindelse blev der ikke givet erstatning for en Prada taske til 5.700 kr. købt i september 2003, fordi kunden ikke havde dokumentation.

Desuden oplyste vi, at hvis vores kunde kunne indsende dokumentation fx. kontoudskrift, som viste, at der var blevet hævet et beløb svarende til 5.700 kr. i forretningen, ville vi se på sagen igen.

Den 12. december 2003 ringede vores kunde og oplyste, at tasken lige var købt i London og kvitteringen på købet af den lå i den pung, som var blevet stjålet. Vores kunde oplyste, at hun formentlig skulle til London igen i foråret, og der blev aftalt en skønnet erstatning på 1.000 kr. for tasken. Hvis vores kunde kunne få en bekræftelse på købet af tasken i forretningen i London, ville vi genoptage sagen når hun kom hjem.

Vi har aldrig modtaget en sådan bekræftelse, eller anden form for dokumentation fx kontoudskrift, der kan sandsynliggøre kravet.

Vi fastholder derfor vores skønsmæssige erstatning for tasken og henviser til betingelserne (bilag 1) side 11, afsnit 7.6:

'*For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.*

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn'."

Hertil har klageren ved skrivelse af 29/2 2004 til nævnet anført:

"Tryg forsikring oplyste, at hvis jeg ikke kunne fremskaffe kvittering eller anden form for dokumentation, kunne man ikke erstatte tasken. Jeg påpegede at det var jeg meget ked af, idet jeg lige havde købt tasken på en forretningsrejse i London.

Jeg kontaktede efterfølgende butikken i London telefonisk for at høre om de kunne være behjælpelige med at fremskaffe kopi af kvitteringen, men fik oplyst at dette ikke var muligt.

Jeg kontaktede igen Tryg telefonisk for at informere Tryg om at det iflg. butikken ikke var muligt at fremskaffe kopi af kvitteringen. Jeg gav igen udtryk for min skuffelse over at Tryg ikke ville dække min nyindkøbte taske. Jeg blev informeret om, at Trygs interne politikker medførte at det ikke var muligt at give fuld erstatning for den nyindkøbte taske, men hvis tasken havde været af ældre dato ville man erstatte tasken. Jeg gav udtryk for min undren over denne interne politik og tilbød at Tryg kunne sende en taksator, som ved selvsyn kunne se at mange af mine ejendele var af lignende mærker, idet jeg arbejder som indkøber indenfor modebranchen.

…

Med til historien hører at vi flyttede ind i vort hus pr. 1/2 2003, hvor der efterfølgende skulle foretages en række forbedringer, da det var et ældre hus. Som følge heraf befandt en række af vores ejendele og papirer sig i flyttekasser i kælderen, hvor vi desværre også måtte lide med en vandskade, som bla. ødelagde mange papirer, herunder kvitteringer m.v. Denne vandskade blev meldt til Tryg.

Sluttelig vil jeg gerne nævne, at som følge af de ejendele og værdigenstande vi har, har vi valgt at få udvidet dækning på indbo, hvorfor det er med undren at jeg som kunde skal føle mig dårligere stillet med nye end gamle ting."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Stk. 7.6 Dokumentation**

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang, man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos."

Nævnet udtaler:
Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Da klageren imidlertid hverken over for selskabet eller nævnet har dokumenteret at have været i besiddelse af den pågældende taske, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen herfor skønsmæssigt, førend en sådan dokumentation foreligger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen