717/05

Den 2. februar 2005 blev i sag nr. 64.455:

xxxxxxx xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxx 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 tyveri fra en campingvogn.

Klageren oplyser i klageskrivelsen til nævnet, at hun har fået udbetalt i alt 36.953 kr. Klageren er ikke tilfreds med den tilbudte erstatning og finder selskabets sagsbehandling langsommelig og kritisabel. Endelig påstår hun selskabet tilpligtet at forrente erstatningen.

Selskabet har ved skrivelse af 4/10 2004 til nævnet redegjort for sagen således:

"Vores kunde anmeldte telefonisk den 26. marts 2003 et tyveri fra campingvogn sket mellem den 5. og 6. februar 2003.

Samme dag sendte vi en skadeanmeldelse til vores kunde (bilag 2).

Da vi den 3. december 2003 ikke havde modtaget skadeanmeldelsen retur, kontaktede vi vores kunde med henblik på en afslutning af sagen (bilag 3).

Den 5. januar 2004 blev vi kontaktet telefonisk af vores kunde, som ønskede en ny skadeanmeldelse tilsendt, da den tidligere fremsendte var blevet borte. Skadeanmeldelsen blev sendt samme dag.

Den 19. januar 2004 modtog vi skadeanmeldelsen retur (bilag 4). Heraf fremgår at, bil og campingvogn var stjålet fra S.vej 4, R. og at der fra campingvognen var stjålet effekter til en samlet værdi opgjort af vores kunde til 56.490 kr.

Samtidig modtog vi kvittering fra Imerco (bilag 5) for køb af forskelligt køkkenudstyr, som var givet vores kunde i bryllupsgave. Kvitteringen er udstedt den 5. marts 2003 og dermed ca. 5 måneder efter brylluppet.

Vores kunde medsendte endvidere en købskvittering fra B.l. tæpper og gardiner (bilag 6) for køb af forskelligt sengetøj.

Den 16. februar 2004 bekræftede vi over for vores kunde, at vi havde modtaget skadeanmeldelsen, men at vi ønskede at indhente yderligere oplysninger og bad derfor om vores kundes samtykke. Vores kunde meddelte telefonisk den 17. februar 2004, at hun ikke ønskede at underskrive samtykkeerklæringen.

Den 24. februar 2004 sendte vi derfor et nyt brev til vores kunde (bilag 7), idet vi manglede forskellige oplysninger og dokumentation for at kunne beregne den endelige erstatning.

Vores kunde meddelte telefonisk den 26. april 2004, at de var i besiddelse af en del brugsanvisninger på det stjålne, men ingen købskvitteringer for en del tøj, ligesom hun ej heller kunne erindre titlerne og kunstnere på cd-pladerne.

Vi aftalte derfor med vores kunde, at de måtte sende brugsanvisningerne og liste over de øvrige ting.

Vi modtog brev pr. fax den 3. maj 2004 (bilag 8) dateret den 1. april 2004 med yderligere oplysninger men de garantibeviser, som var nævnt i faxen var ikke vedlagt.

Disse garantibeviser, som dog viste sig at være brugsanvisninger, modtog vi med posten den 13. maj, men da vi stadig ikke havde tilstrækkeligt grundlag for at opgøre erstatningen, sendte vi den 13. maj 2004 et nyt brev (bilag 9) til vores kunde og bad om yderligere oplysninger.

Den 1. juli 2004 modtog vi fax (bilag 10) dateret 2. juli fra vores kunde samt liste over bortkommet tøj (bilag 11) til alt 19.400 (på anmeldelsen var angivet 20-23.000 kr.) Af opgørelsen fremgår ikke, hvornår tøjet er købt til trods for, at vi flere gange telefonisk og skriftligt jf. fx bilag 7 har bedt om og gjort vores kunde opmærksom på, at alderen har betydning for opgørelsen af erstatningen.

Vi opgjorde herefter erstatningen ved brev af 6. juli 2004 (bilag 12). På baggrund af de indsendte brugsanvisninger samt bilag 5 fandt vi at der var tilstrækkelig dokumentation for TV/video, Playstation og dyner/sengetøj og udbetalte fuld erstatning med i alt 19.335.

For de resterende poster, som af vores kunde er anmeldt med 35.500, har vi fastsat en skønsmæssig erstatning på kr. 20.000 grundet manglede lister/dokumentation, idet der om de enkelte poster bemærkes følgende:

CD'er og spil anmeldt med kr. 10.500: Vi har gentagne gange forgæves anmodet om at få oplyst, hvilke CD'er og spil, der befandt sig i campingvognen samt dokumentation for købet. Det bemærkes i øvrigt, at kunden ej heller med dokumentation ville have fået det fulde beløb, da vi tilbyder genlevering af CD'er og spil jf. forsikringsbetingelserne (bilag 1) pkt. 7.1.3.

Køkkenting kr. 5.000: Vi har fået en kvittering på kr. 4.010, 45, som er en opgørelse over vores kundes bryllupsgaver. Vi har ikke med sikkerhed kunne fastslå, at samtlige bryllupsgaver var medtaget i campingvognen. Herudover har vi ikke modtaget dokumentation eller opgørelser over køkkenting i campingvognen.

Babylift kr. 500 og tøj 19.400: Vi har ikke modtaget nogen form for dokumentation eller oplysninger om alder på tøjet trods anmodninger herom jf. fx bilag 7. Vi har derfor heller ikke med sikkerhed kunne afgøre, hvor meget der skulle afskrives på tøjet.

Omkring den skønsmæssige erstatning henviser vi til forsikringsbetingelsernes pkt. 7.6 dokumentation (bilag 1):
'*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.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

Med klagen er der ikke fremkommet nye oplysninger eller yderligere dokumentation, som giver belæg for at forhøje den skønsmæssige erstatning, og vi må derfor fastholde, at vores kunde ikke har krav på yderligere erstatning.

Vores kunde har i sin klage ønsket renter af erstatningen med henvisning til, at sagen har verseret i 16 måneder. Hertil bemærkes, at vi først i januar 2004 modtager en skadesanmeldelse fra kunden og at vi - indtil afslutningen i juli 5 måneder efter - har afventet dokumentation/oplysninger fra vores kunde og løbende har skrevet og bedt herom.

Først med vores kundes fax af den 1. juli 2004 har vi tilstrækkelige oplysninger til at opgøre erstatningen. Denne opgøres og sendes til vores kunde den 6. juli 2004.

Renter efter forsikringsaftalelovens § 24 kommer først på tale, når der gået 14 dage fra det tidspunkt, hvor selskabet har været i stand til at opgøre sit krav. I denne sag er der gået 5 dage fra, at vi den 1. juli havde tilstrækkelige oplysninger til, at vi udbetaler erstatning den til 6. juli. På den baggrund kan vi heller ikke imødekomme vores kundes krav på renter."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**

…

Stk. 7.1.3

Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan Tryg erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

…

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.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man

sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting."

Nævnet udtaler:
Det påhviler en forsikringstager at godtgøre, at et anmeldt krav er berettiget. I tilfælde, hvor tilstrækkelig dokumentation ikke foreligger, er selskabet berettiget til at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag hverken kritisere størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning, eller at erstatningen ikke er forrentet. Nævnet finder heller ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriften bekræftes

Henning Jønsson