764/07

Den 5. februar 2007 blev i sag nr. 68.860:

xxxxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxx

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, klager ved sin advokat over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri samt selskabets sagsbehandling. Endvidere klager forsikringstageren over selskabets afvisning af betaling af advokatomkostninger.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at betale erstatning for tre tæpper, som han meldte stjålet i forbindelse med indbruddet. Klageren er endvidere utilfreds med den lange sagsbehandling og manglende besvarelse af en skrivelse samt selskabets afvisning af dækning af advokatomkostninger.

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/3 2004 var udsat for et indbrud i sin lejlighed. I den anledning fik klageren stjålet diverse indbogenstande, herunder tre tæpper indkøbt i Iran til en samlet købsværdi af 160.000 kr. Til betaling af tæpperne havde klageren anvendt provenuet ved nyligt salg af sit hus i Iran.

Selskabet anmodede klageren om at fremsende dokumentation på indførelsen af tæpperne i Danmark og dokumentation for salget af huset i Iran.

Som svar oplyste klageren, at tæpperne ikke var blevet anmeldt til Told og Skat ved indførelsen i Danmark, samt at der ikke forelå noget fragtbrev vedrørende transport af tæpperne, idet tæpperne blev transporteret i kufferter. Klageren bemærkede hertil, at tæppernes vægt var cirka 17 kg. pr. stk., da der var tale om silketæpper. Klageren vedlagde kopi af billet fra rejsen og faktura for tæpperne samt aftale vedrørende salget af huset. Selskabet har fået oversat både fakturaerne og aftalen vedrørende salget af huset. Af sidstnævnte fremgår bl.a.:

"***I guds navn***

Ejendomsmæglerfirma

Indledende skriftlig aftale

...

Denne aftale er kun gyldig indtil udarbejdelse af officielt ejendomsbevis."

Selskabet anerkendte tyveriet som dækningsberettigende og ydede erstatning for diverse indbogenstande, men afviste at erstatte tæpperne under henvisning til, at der manglende dokumentation for tæppernes kvalitet, ægthed af regningerne og dokumentation for tæppernes transport til Danmark. Den samlede erstatning opgjordes herefter til 42.067 kr.

Selskabet indhentede til brug for vurdering af spørgsmålet om tæpperne rapport fra ambassade i Iran. Af den oversatte rapport fremgår:

"Der er foretaget undersøgelse af fakturaerne, som blev forelagt af Hr. S.H. i Orumieh.

Konklusionerne er som følger:

Der er 2 fakturaer som er nummereret som følger: 2248 og 2249 begge dateret 4. februar 2004 og en tredje faktura med nummer 3203 dateret 31. oktober 2004.

Den tredje faktura (3203) er en bekræftelse/certifikat som oplyser at den 4. februar 2004 (det samme tidspunkt som de 2 andre fakturaer var udstedt) blev et tredje tæppe på 3x4 (12 kvm.) anskaffet for et samlet beløb på 100.000.000 rials svarende til 12.000 $ (tolvtusinde amerikanske dollars).

3. 68.860

Spørgsmålet er hvorfor den tredje faktura ikke blev udstedt på samme tidspunkt og dato som de to andre fakturaer, da alle tre tæpper blev anskaffet den 4. februar 2004.

Alle tæppebutikker har deres navn, adresse og kontaktinformationer trykt på deres fakturaer. En forretning som sælger så dyre tæpper har helt sikkert sin egen 'personlige' faktura. De fakturaer som er forelagt forsikringsselskabet er blanke og kan købes i alle papirvarebutikker i Iran til almindelige husholdningsformål.

Hr. S.H. in O. er taget tilbage til tæppebutikken 8 måneder efter at han anskaffede tæppet på 3x4 meter som er købt for 100.000.000 rials, og her forespurgte han butiksindehaveren kunne udstede en bekræftelse på at denne handel har fundet sted. Det er højst usædvanligt, at en butik forbinder sig til en sådan en transaktion (handel, MB) ved at bekræfte at et tæppe er købt uden at have nogen form for spor af denne handel i bogholderiet. Ifølge loven skal der føres regnskab over alle handler og alle originalkopier af fakturaer skal gemmes i minimum 5 år.

Håndskriften på fakturaerne 2248 og 2249 tilhører et brand [barn] fra folkeskolen. Håndskriften på faktura 3203 er helt anderledes.

Butikken har ikke optegnelse over handlerne eller originalkopier af de to fakturaer 2248 og 2249.

Ifølge butikken var det Hr. S.H. i Orumieh. som for foretog beskrivelsen som for fremgår af faktura 3203. Ingen butik vil indlade sig på at udstede sådan et dokument."

Klagerens advokat har efter korrespondance med selskabet indbragt sagen for nævnet og har i korrespondancen for nævnet bl.a. anført:

"- Idet forsikringsselskabet har rejst tvivl om, hvorvidt forsikringstageren har haft råd til at anskaffe sig de stjålne tæpper, opfordres forsikringsselskabet til at præcisere indsigelserne mod den af forsikringstager fremlagte dokumentation for salg af

ejendommen i Iran. Det bemærkes, at dokumentet er et salgsdokument, hvoraf sælgers og købers underskrifter fremgår.

- Forsikringstageren har tidligere fremlagt dokumentation for køb af tæpperne. Det senere fremlagte dokument er blot en bekræftelse af de tidligere fakturaer om køb af tæpperne. Datoerne er naturligvis forskellige på de 2 første fakturaer og bekræftelsen.

- Køb og besiddelse af tæpper er i forhold til iransk kultur og økonomiske forhold en vigtig investering. Forsikringstageren har taget højde for et eventuelt videresalg af tæpperne, hvorfor der er udstedt to fakturaer, idet det ikke er givet, at tæpperne kan sælges samtidig og til samme person. Det er derfor ikke ejendommeligt, at der er udstedt 2 fakturaer. Det fremhæves, at en af fakturaerne omfatter ét tæppe på 12 kvm., og den anden faktura omfatter 2 identiske tæpper, hver på 6 kvm.

- Tæppeforretningens stempel fremgår af fakturaen, og i den nordvestlige Iran er der ikke kutyme for, at forretningerne har deres egne fakturabilag. Det gøres gældende, at fakturaen og det påførte stempel er ægte, og at disse netop vedrører køb af de stjålne tæpper. Det bestrides således, at alle tæppeforretninger har deres navn og adresse m.m. fortrykt i deres fakturaer.

- En faktura i Iran svarer ikke altid til en dansk faktura. En faktura i Iran er en erklæring fra sælger til køber, og en sådan erklæring ikke altid bruges i forhold myndighederne, herunder skattevæsenet. At beholde en erklæring, der ikke bruges i forhold til andre end køber giver derfor ikke mening efter de iranske forhold. Sælger kan dog ikke anfægte det dokument, som sælger har udstedt til køber. Sælgers eventuelle spekulationer med hensyn til beskatning m.m. kan på ingen måde relateres til forholdet mellem sælger og køber. Tæppeforretningen har telefonisk over for mig bekræftet, at forretningen ikke bruger fortrykte fakturaer.

- En betragtelig del af iranske forretningsmænd er ikke veluddannede, hvorfor kritikken vedrørende det barnlige håndskrift skal ses i sammenhæng hermed. Det bestrides under alle omstændigheder, at håndskriften på fakturaerne tilhører et barn fra folkeskolen.

- Det er **ikke** korrekt, at ambassaden har sendt en medarbejder til tæppeforretningen, jf. '*En udsendt medarbejder fra ambassaden*'. Med min telefoniske henvendelse til tæppeforretningen i dag, fik jeg oplyst, at henvendelsen er sket pr. telefon fra Teheran (ca. 1.200 km fra tæppeforretningen), og at den pågældende har præsenteret sig som tolk for Ambassaden. Af udtalelsen fremgår heller ikke, at Ambassaden har foretaget undersøgelsen i byen Orumieh, som forsikringsselskabet har lagt op til! Herom henviser jeg til forsikringsselskabets bemærkninger, jf. ' *alle tæppebutikker har deres navn og adresse* ....'.

- Jeg tillader mig at fremhæve, at forsikringsselskabet den 15/3 2006 har henvist til rapporten fra ambassaden, men selve udtalelsen er sendt fra Ambassaden den 3/5 2006!

...

- Tæppernes vægt hænger nøje sammen med tæppernes meget fine kvalitet, idet fine persiske silketæpper er meget tynde, hvorfor de ikke vejer ret meget. Oplysningerne herom kan bekræftes hos enhver persisk tæppeforhandler.

- Forsikringsselskabet opfordres til at fremlægge rapporten fra ambassaden. Jeg går ud fra, at forsikringsselskabet er enigt i, at både Ankenævnet og undertegnede er i stand til at se bort fra oplysningerne, der ikke er relevant i forhold til nærværende sag."

Selskabet har over for nævnet anført:

"Baggrunden for dette [afvisning af erstatning af tæpperne] var dels, at det fremsendte dokument omkring salg af ejendommen i Iran efter vores opfattelse ikke dokumenterer, om der er tale om et forslag til salgsopstilling, eller der er tale om et salgsdokument, og dels at der ikke findes dokumentation for tæppernes kvalitet.

6. 68.860

Derudover tvivler vi på ægtheden af fakturaerne og savner dokumentation for tæppernes transport til Danmark.

Endvidere havde det på daværende tidspunkt ikke været muligt at få bekræftet salget af tæpperne ved telefonisk kontakt til sælgeren i Iran.

Erstatningen for de øvrige anmeldte ting blev i samme brev gjort op, og erstatningen sendt til vores kunde.

Efter en del korrespondance med vores kundes advokat (det fremgår af klagen, at korrespondancen er sendt til nævnet), bad vi ambassaden i Iran, om at undersøge fakturaer vedrørende køb af tæpperne.

En udsendt medarbejder fra ambassaden har om ... oplyst, at de fakturaer der er forelagt, er blanke og kan købes i alle papirvarebutikker i Iran. En forretning som sælger så dyre tæpper, har helt sikkert sine egne personlige fakturaer, og alle tæppebutikker har deres navn og adresse og kontaktinformationer trykt på deres fakturaer.

Han oplyser videre, at vores kunde henvender sig i butikken 8 måneder efter købet af tæpperne for at få en bekræftelse på, at handlen har fundet sted.

Butikken har ikke optegnelse over handlerne eller originalkopier af fakturaerne. Det oplyses, at ifølge loven skal der føres regnskab over alle handler og alle originalkopier af fakturaer skal gemmes i minimum 5 år.

På baggrund af en samlet vurdering finder vi det ikke sandsynliggjort at vores kunde har været i besiddelse af tæpperne, ligesom vi ikke finder kvaliteten af tæpperne, ægtheden af regningerne, og tæppernes indførsel til Danmark dokumenteret, og vi har derfor fastholdt, at vi ikke kan betale erstatning.

I øvrigt gør vi opmærksom på, at ifølge almindelig forsikringsretligt princip påhviler det en forsikringstager at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav."

7. 68.860

Endvidere har selskabet anført:

"- Som oplyst i vores brev af 17. maj 2006 er det vores opfattelse, at fremsendte dokument ikke dokumenterer om der er tale om et forslag til salgsopstilling, eller der er tale om et salgsdokument.

...

- Vi skal ... oplyse, at omtalte rapport fra ambassaden indeholdt oplysninger som ikke var relevante for sagen, ligesom vi af hensyn til underskriverne af rapporten ikke finder det hensigtsmæssigt at fremlægge rapporten.

- Vi har fra ambassaden fået oplyst, at en medarbejder/kontaktperson har været på stedet, og at de har haft ringet til forretningen."

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.

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."

8. 68.860

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at betale klageren erstatning ud over det allerede tilbudte erstatningsbeløb.

Nævnet bemærker dog, at denne afgørelse ikke udelukker, at bevisførelse under en retssag vil kunne føre til et andet resultat.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand