807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.453:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over, at selskabet i forbindelse med behandlingen af et anmeldt indbrudstyveri har afvist at yde forsikringsdækning for en pc og et fjernsyn.

Selskabet har henvist til, at klageren ikke i fornødent omfang har dokumenteret det fremsatte krav vedrørende ovennævnte effekter.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 18/2 2008, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Havde indbrud i min lejlighed og der blev stjålet nogle effekter. For lidt over kr. 20.000,00. Desværre havde tyveknægtene den 'snuhed' også at snuppe min mappe med kvitteringer - her i var der kun kvitteringer for helt nye anskaffelser, som var anskaffet i forbindelse med denne lejligheds overtagelse den 1. august 2007. Dvs. at jeg havde nogle kvitteringer liggende, i den lejlighed, hvor jeg til daglig opholder mig - i C. Derfor havde jeg kvitteringer på nogle af de stjålne ting, men ikke på alle. De ting, der manglede kvittering på - et TV og en computer, mener jeg at have sandsynliggjort, at have været i besiddelse af, ved dels at have indsendt brugsvejledninger og serienumre på begge apparater. Samtidig har jeg indsendt foto, som klart viser, hvor TV'et har stået, der hænger ledninger, som forbandt til DVD m.m. (ting som i øvrigt ikke var stjålet). Slutteligt har jeg tilbudt at indsende originale installations CD'er til PC'en en Fujitsu Esprimo (en ganske sjælden sag) - de burde, om noget, kunne sandsynliggøre at den har været til stede.

Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Acceptere, at betale erstatning. Muligvis en noget reduceret erstatning jf. deres egne betingelser."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 28/3 2008 til nævnet anført:

"Klager anmeldte den 28. november 2007 via Internettet, at han havde været udsat for indbrud i sin lejlighed den 22. november 2007. Gerningsmanden/gerningsmændene var kommet ind i lejligheden ved at smide en flise gennem terrassedøren. Skaden på ruden blev angiveligt straks udbedret af ejendomsselskabets glarmester.

Der blev ved indbruddet stjålet en el-legetøjsbil, en borehammer, en skruemaskine, PDA navigator, Grundig fladskærms-tv, tastatur med mus, PC, fjernbetjening til stereo samt en lærredstaske med diverse kabler. Kopi vedlagt.

Alka Forsikrings skadebehandler kontaktede klager for at få uddybet anmeldelsen. Klager oplyste ved samtalen bl.a. at han og hans søn var tilmeldt lejligheden, men ikke boede i lejligheden samt at han ikke havde tænkt sig at bo i lejligheden.

Alka Forsikrings skadebehandler bad efterfølgende ved mail af 29. november 2007 klager om at fremsende dokumentation for de stjålne genstande. Kopi vedlagt.

Klager fremsendte ved brev af 28. november 2007 kopi af politikvittering samt kopi af regninger for købet af henholdsvis keybord med mus til 299,95 kr. samt Typhoon Navigator til 1.999,00 kr. Klager vedlagde desuden kopi af forsiden til brugsvejledning til Grundig Tv (ikke på dansk) samt en kopi af omslaget til en manual fra Fujitsu Siemens, idet klager nu oplyste, at der ved indbruddet ligeledes var stjålet et ringbind, hvori han opbevarede sine personlige papirer og kvitteringer. Kopier vedlagt.

Alka Forsikring har - fraset PC'en og fladskærmstv'et - udbetalt erstatning i overensstemmelse med klagers krav, og det er således alene disse to effekter der er tvist om.

Ved brev af 4. januar 2008 meddelte Alka Forsikring baggrunden for at der ikke kunne udbetales erstatning for PC'en og fladskærmstv'et og meddelte, at såfremt klager kunne fremskaffe behørig dokumentation for de to genstande var selskabet indstillet på at genoptage sagen.

Ved brev af 11. februar 2008 fremsendte klager foto af den reol hvor PC'en og tv'et angiveligt havde stået samt kopi af klagers mors kontoudtog, som dokumentation for at klager havde haft mulighed for at købe genstandene kontant.

Alka Forsikring fastholdt ved brev af 12. februar 2008 den trufne afgørelse og erstatning for de øvrige effekter med fradrag af selvrisiko blev udbetalt den 14. februar 2008. Kopi vedlagt.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for forsikring.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 18.1 kunne dokumentere/sandsynliggøre at havde haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Klager har ikke kunne fremlægge dokumentation for den stjålne PC som angiveligt er købt i oktober 2007 af en af klagers venner, som lavede biler for Fujitsu Siemens. Vi finder ikke at kopi af omslaget til en manual dokumenterer hverken ejerforhold eller art og beskaffenhed af den omhandlede PC.

For så vidt angår Tv'et - angiveligt købt i august 2007 - har klager fremsendt kopi af forsiden til en brugervejledning på tysk, fransk, italiensk, svensk, spansk, portugisisk og polsk, hvilket vi ej heller finder opfylder kravene til dokumentation.
Forsikringen er tegnet den 5. september 2007 og aktuelle indbrud sket den 21. november 2007.

Klager har oplyst, at han aldrig har boet på adressen, men at han og sønnen udelukkende er tilmeldt adressen proforma, hvorfor det kan undre at de pågældende nyindkøbte forbrugsgoder var på adressen ligesom klagers ringbind med personlige papirer og kvitteringer befandt sig på adressen.

Vi finder fortsat ikke at klager har dokumenteret sit krav fyldestgørende og henset til sagens øvrige oplysninger finder vi at klager er behandlet yderst rimeligt og vi må fastholde vores stillingtagen til sagen som meddelt klager ved brev af 12. februar 2008.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at klager på ny anmeldte indbrud sket den 8. februar 2008 og endnu et indbrud sket den 22. februar 2008. Førstnævnte anmeldelse har klager trukket tilbage, da han blev mødt med krav om dokumentation for de stjålne genstande, sidstnævnte anmeldelse er endnu under behandling i selskabet, idet klager har oplyst, at gerningsmanden/gerningsmændene også ved dette tyveri medtog klagers kvitteringer."

Hertil har klageren i skrivelse af 21/4 2008 til nævnet bl.a. bemærket:

"Først ryster det, at Alka i skrivelsen til jer, anfører at kopi af omslag til manual og kopi af forsiden til en bruger vejledning på forskellige sprog ikke er tilstrækkeligt, fordi Alka på det tidspunkt ikke havde kapacitet til at opbevarer hele manualer, og derfor bad blot om en kopi. Desværre er uheldet jo noget tilbage og jeg har ikke længere disse effekter, dog har jeg stadig en skjold til TV'et som tyvene af en eller anden grund ikke tog med - det skjold tilbød jeg Alka, at de kunne få, senest den 2. april d.å., det var de stadig ikke interesseret i. Ligesom jeg tilbød at aflevere de originale installationsprogrammer til PC'en.

Mange til kan undre Alka, bla. hvorfor de nyindkøbte forbrugsgoder befandt sig på adressen, måske Alka har erfaring for, at folk der har mere end én adresse altid kun har ældre forbrugsgoder. Måske Alka vil se kvitteringer på forbrugsgoder, der stadig befinder sig på den eller de andre adresser jeg gør brug af - kvitteringerne befinder sig der, hvor man kan forvente at have brug for dem.

Alka har afholdt, hvad vel nærmest kan karakteriseres som et forhør, pr. telefon, og gjorde høfligt opmærksom på, at samtalen ville blive optaget på bånd, derfor må det være ganske let for Alka, at dokumentere at jeg har trukket en anmeldelse tilbage - det mindes jeg nemlig ikke.

I øvrigt finder jeg det ganske påfaldende, at Alka allerede i denne sag nævner de 2 følgende indbrud, men da Alka mener, at det er på sin plads, vil jeg da henlede opmærksomheden på, at Alka havde en medarbejder her på adressen til en samtale, som ligeledes blev optaget på bånd, den 2. april d.å., af den samtale fremgår det med al tydelighed, at jeg rykker Alka for at få afsluttet alle 3 sager - om ikke på anden vis, så i det mindste skrive, at de intet vil dække.

Det skal måske nævnes, at en person ved navn Jacob i skadegruppen hos Alka, på min telefonsvarer har sagt 'ingen kvitteringer ingen erstatning', og det på en spørgsmål fra mig om,

det forholdt sig sådan på trods af, at der i Alka's betingelser og på Ankenævnets hjemmeside, står at 'det skal sandsynliggøres at effekterne har været til stede'.

At jeg ikke ved de sidste indbrud har kunne præsentere kvitteringer på nogle af de stjålne effekter, skyldes at netop mappen med kvitteringer var stjålet ved det første indbrud, og at jeg, i sagen natur, derfor ikke har de kvitteringer - jeg bør nok præcisere, at det handler om ting, som er anskaffet før det første indbrud, og som tyvene i første omgang har ladet stå. Når det er sagt, så må jeg beklageligvis erkende, at tyvene har givet sig ganske god tid til at gennemrode hele lejligheden, og har tilegnet sig diverse papirer, herunder kvitteringer på forskellige effekter.

Belært af tidligere og af en medarbejder hos Alka, J.S., som opfordrede mig til at tage foto's af alt, har jeg gjort sådan. Dvs. at Alka i de 2 følgende sager, som af uforståelige årsager skal blandes ind i denne sag, har fået foto dokumentation på de stjålne effekter, lige med undtagelse af noget stjålet tøj, som jeg med skam altså må tilstå ikke at have kvitteringer på - og det ikke fordi de er blevet stjålet, men fordi jeg simpelthen aldrig har gemt dem. Udover foto-dokumentation, har jeg via firmaet Y. A/S, som fører log over alle deres kunders netadfærd (det er vist et lovkrav), fået tilsendt en udskrift som fortæller hvilket Mac-nummer, min nu stjålne PC havde - her kan man se helt præcist, hvornår en given PC er på nettet første gang, og hvorfra. Hvis det ikke sandsynliggøre at den har været der, så ved jeg snart ikke ... IT-kriminelle bliver jo dømt på baggrund heraf.

At min søn og jeg befinder os her på adressen dagligt, men ikke overnatter her, skyldes nogle helt private og meget intime ting, som jeg i al fortrolighed har delt med Alka. Og jeg finder det ganske usmageligt, at disse oplysninger nu skal bruges som delargument for ikke at udbetale den erstatning, som jeg finder at der er basis for."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**18. Dokumentation**
18.1 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 oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger fro købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til ALKA.

I egen interesse bør man derfor genne 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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagens akter finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for pc'en og fjernsynet med henvisning til manglende dokumentation.

Herefter, og idet det af klageren i øvrigt anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen