807/08

Den 17. november 2008 blev i sag nr. 73.619:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxx xxx xx xxx
xxxx xxxxxx

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 selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med, at hendes kuffert med indhold blev ødelagt under en rejse til Tyrkiet. Forsikringstageren er ligeledes utilfreds med, at selskabet efterfølgende har opsagt hendes forsikring.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav, og at selskabet har opsagt forsikringen i overensstemmelse med reglerne i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren den 5/2 2008 telefonisk anmeldte, at hendes kuffert var blevet ødelagt på en rejse til Tyrkiet.

Selskabet oplyser, at klageren i forbindelse med den telefoniske anmeldelse angav at have fået ødelagt tøj for 9.000 kr.

Selskabet udbad sig herefter yderligere oplysninger i sagen. Af klagerens efterfølgende skrivelse af 8/2 2008 til selskabet fremgår:

"Kuffert Saxolin	(pris ca. 1.000,00 kr.)		billede kommer
Kvittering fra C.	-	12.742,00 kr.	(jan. 2008)
Hættebluse	-	199,00 kr.	(dec. 2007)
2 p. buks + bluse børnetøj	-	411,00 kr.	(2008)

7 sæt aubaude + mayo jo undertøj sætpris 1.000 (købt fra 2003-2006 - kvitt.)	-	7.000,00 kr.	
I alt	ca.	21.300,00 kr.	"

Selskabet fastsatte herefter den 18/2 2008 skønsmæssigt erstatningen til 5.000 kr. med fradrag af selvrisiko. Selskabet opsagde endvidere ved skrivelse af 26/2 2008 klagerens familieforsikring med virkning fra den 12/3 2008.

Klageren har over for nævnet gjort gældende, at selskabet skal udbetale erstatning svarende til kvitteringen fra butikken C. på i alt 12.742 kr., og at selskabet skal anerkende, at det ikke er berettiget til at opsige forsikringen. Klageren har i skrivelse af 11/3 2008 til nævnet bl.a. anført:

> "Kuffert ødelagt under flyrejse Cph - Istanbul - Izmir (Tyrkiet) - jeg troede ikke indboforsikringen dækkede - hvilket rejseselskabet oplyste mig om den gjorde. Denne oplysning fik jeg via e-mail da jeg var i Tyrkiet. På det tidspunkt var det ødelagte tøj smidt ud - ydermere blev kufferten ikke pakket ud før jeg var tilbage i DK - da jeg har bolig i Tyrkiet og tøj der.
>
> Derfor de skiftende oplysninger om beløb i kufferten. Tøj fra C. er indkøbt over 14 dage op til ferien i Tyrkiet, hvilket C. kan bekræfte."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse og til støtte herfor i skrivelse af 29/4 2008 bl.a. anført:

> "Klager anmeldte telefonisk den 5. februar 2008, at hun havde fået en kuffert ødelagt på en rejse til Bodum i Tyrkiet. Der var ødelagt tøj i kufferten for 9.000 kr.
>
> Alka forsikrings skadebehandler kontaktede den 8. februar 2008 klager for at få uddybet anmeldelsen. Klager oplyste nu, at der var for 20.000 kr. tøj i kufferten. Alka Forsikrings medarbejder bad efterfølgende ved e-mail klager om at indsende dokumentation for kravet i form af originale købskvitteringer samt liste over de beskadigede genstande (alder, købspris og nypris), billeder af den ødelagte kuffert samt bagagemærke og kopi af billet og navn og mailadresse på klagers kontaktperson hos M. Tours. ...
>
> Klager fremsendte ved brev af 8. februar 2008 - modtaget den 11. februar 2008 - en opgørelse over ødelagte genstande samt kvitteringer. Kopi vedlagt. Ved selskabets forespørgsel til forretningen C. blev det oplyst, at der var tale om en opgørelse udarbejdet sammen med klager over tøj købt i forretningen, og således en prisoplysning og ikke en købskvittering.
>
> Efterfølgende modtog selskabet foto af den ødelagte kuffert. ...
>
> Alka Forsikrings skadebehandler meddelte via e-mail, at selskabet desværre ikke kunne tilbyde fuld erstatning for de ødelagte effekter, da klager ikke havde fået udfyldt skaderapport i lufthavnen efter at havde konstateret at kufferten var ødelagt og efterfølgende blot havde smidt tøjet ud. Selskabet tilbød at yde en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. med fradrag af den for forsikringen gældende selvrisiko. Kopi vedlagt.

Klager har efterfølgende henvendt sig til selskabet og talt dels med medarbejderens leder den 19. februar 2008 (ved denne samtale var der tale om et krav for ødelagt tøj på 30.-35.000 kr.), dels selskabets skadechef den 20. februar 2008 og endelig med selskabets direktør den 28. februar 2008.

På foranledning af klagers henvendelser meddelte Alka Forsikring ved brev af 29. februar 2008 den trufne afgørelse skriftligt og uddybede samtidig baggrunden for afgørelsen samt returnerede de af klager fremsendte bilag og vedlagde skema til brug for klage til Ankenævnet for Forsikring.

Da selskabet ikke ønskede at fortsætte forsikringsforholdet opsagde selskabet forsikringen i henhold til betingelsernes afsnit 15.3.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for forsikring.
Indledningsvis skal vi bemærke, at vi har noteret klagers oplysning i klageskemaet om, at hun havde smidt alt det ødelagte tøj ud i Tyrkiet. Samtidig oplyser klager imidlertid, at hun ikke pakkede kufferten ud før hun kom til Danmark igen, da hun allerede havde tøj i Tyrkiet.

Selskabet har modtaget foto af den ødelagte kuffert, som klager havde med hjem fra Tyrkiet og det kan således undre hvis klager ikke har hjembragt det ødelagte tøj som var i kufferten. Med det hul der var/er i kufferten kan det ligeledes undre at alt tøjet i kufferten skulle være ødelagt.

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 alene fremlagt dokumentation for køb af tøj for godt 600 kr. samt faktura for køb af flybillet og bagagelabel for 1 stk. bagage tilhørende J.N. ...

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 17.2 fremgår det, at 'Bortkomst og beskadigelse i forbindelse med indskrevet rejsegods, skal anmeldes til transportvirksomheden og skriftlig bekræftelse fra transportvirksomheden skal foreligge'.

Forretningen C. oplyste på selskabets forespørgsel til den nævnte kvittering/prisoplysning, at klager som hovedregel betalte sine køb med dankort. Det må således være muligt at dokumentere købene ved udskrift af klagers kontoudtog for perioden (tøjet er angiveligt købt i en periode på 14 dage forud for rejsen til Tyrkiet), det har imidlertid ikke været muligt at formå klager til at dokumentere købet af tøjet.

Klager har ikke anmeldt beskadigelsen af kufferten og indholdet til transportvirksomheden (der foreligger ikke PIR-rapport). Klager oplyser, at have smidt tøjet ud i Tyrkiet (men samtidig at kufferten først blev pakket ud ved hjemkomsten til Danmark), og selskabet har ikke haft mulighed for besigtigelse. Klager har ej heller kunne dokumentere at være i besiddelse af tøj af en art og mængde som angivet, idet der ikke foreligger kvittering for køb (trods det at tøjet angiveligt skulle være indkøbt i en 14-dages periode forud for rejsen til Tyrkiet).

Trods det, at klager ikke har opfyldt kravet i forsikringsbetingelsernes afsnit 17.2 om anmeldelse til transportvirksomheden og ej heller med henvisning til betingelsernes afsnit 18.1 har kunnet dokumentere/sandsynliggøre kuffertens indhold eller at indholdet var beskadiget i et omfang som angivet har selskabet valgt at yde en skønsmæssig erstatning.

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 stillingstagen til sagen som meddelt klager ved brev af 29. februar 2008."

Hertil har klageren i skrivelse af 9/5 2008 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. dokumentation for tøj købt i C. - for i alt 12.000 dk.: op til opholdet i Tyrkiet, har Alka aldrig bed om yderligere dokumentation - end den udfærdigede købsseddel fra C.

Jeg betaler både kontant og med Dankort - køb foretage på Dankortet kan da naturligvis sendes kopi af fra udskrift fra bank.

Det er korrekt at jeg ikke pakkede hele kufferten ud i Tyrkiet da jeg opdagede de ødelagte effekter.

Disse blev smidt du, da jeg ikke anede at min indboforsikring dækkede dette, og godt var klar over at flyselskabet ikke ville dække, når der ikke var udfærdiget rapport om morgenen ved ankomst.

Jeg havde oplyst Alka, om at jeg ville være tilfreds med at få erstattet tøjet fra C. samt kuffert."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"15. Forsikringens varighed og opsigelse

...

15.3. Forsikringen kan opsiges med 14 dages varsel efter enhver anmeldt skade. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter at Alka har betalt skaden eller afvist skaden.

...

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 for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

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

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse. Da opsigelsen af forsikringen er sket i overensstemmelse med reglerne i forsikringsbetingelserne, kan nævnet ikke pålægge selskabet at trække opsigelsen tilbage.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen