835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 75.660:

xxxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Thisted Forsikring g/s
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Thisted Forsikring g/s, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, hvor klageren fik stjålet en række indboeffekter.

Selskabet har med henvisning til manglende dokumentation udbetalt en skønsmæssig fastsat erstatning på 37.373,50 kr.

Selskabet har dog anerkendt at dække fulde udgifter til reparation af skader på fryse-håndtag og dækketøjsskab svarende til henholdsvis 856,25 kr. og 1.599,33 kr. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet i skrivelse af 19/8 2009 til nævnet yderligere anerkendt at dække sikkerhedsbukser og to skovhjelme fuldt ud svarende til yderligere 200 kr. i erstatning.

Det fremgår af sagen, at klageren den 14/11 2008 fik stjålet en række indbogenstande fra sit hjem. Tyveriet blev efterfølgende anerkendt af selskabet som et indbrudstyveri.

Efter at have modtaget klagerens opgørelse af stjålne effekter anførte selskabet i skrivelse af 12/12 2008 til klageren bl.a.:

"Vi kan ud fra det indsendte udbetale erstatning for følgende genstande:
Taske 500 kr.

2. 75.660

| | |
|---|---|
| Spiritus | 800 kr. |
| Sikkerhedsbukser | 1.100 kr. |
| 2 skovhjelme | 900 kr. |

Med hensyn til skaden på fryserhåndtaget og værktøjskabet, skal vi bede dig indsende regning for reparation af disse. Vi skal samtidig bede om yderligere dokumentation for buskrydderen, motorsaven, printeren, tin-tin bilerne, smykkerne og legetøjslokomotiver i form af kvittering. Hvis ikke du har kvitteringer for disse genstande, skal vi bede dig oplyse mærke, model og alder på tingene eller indsende billeder af tingene.

Samtidig skal vi bede dig indsende dokumentation for kontanterne i form af kontoudtog eller lignende.

Med hensyn til den store togbane, skal vi bede dig indsende dokumentation for den, i form af billeder fra udstillinger eller lignende.

Såfremt der ikke kan fremskaffes dokumentation for tingene, vil erstatningen blive fastsat skønsmæssigt."

Selskabet opgjorde herefter erstatningen i skrivelse af 17/12 2008 til klageren, hvori det bl.a. hedder:

"Vi har modtaget dokumentation for noget af det stjålne.

Vi har udbetalt erstatning som følgende:

| | |
|---|---|
| Smykker<br>50 % erstatning pga. manglende dokumentation samt genleveringsrabat | 7.340,00 kr. |
| HP Photosmart C7280 | 1.689,00 kr. |
| Kontanter uden yderligere dokumentation | 6.000,00 kr. |
| Taske | 500,00 kr. |
| Spiritus | 800,00 kr. |
| Buskrydder (fratrukket 30 % pga. alder) | 3.916,50 kr. |
| Motorsav (fratrukket 40 % pga. alder) | 3.537,00 kr. |
| Sikkerhedsbukser (fratrukket genleveringsrabat 10 %) | 990,00 kr. |
| Skovhjelme (fratrukket genleveringsrabat 10 %) | 810,00 kr. |
| Skindjakke (uden yderligere dokumentation og oplysninger) | 875,00 kr. |
| Tin Tin biler (14 stk. á 159,00 kr.) | 2.226,00 kr. |
| Legetøjs togvogne (10 stk. á 159,00 kr.) | 1.590,00 kr. |
| Dækketøjsskab | 1.200,00 kr. |
| Märklin modeltog (uden yderligere dokumentation) | 6.000,00 kr. |
| Erstatning udbetalt | 37.373,50 kr." |

Klageren har i klageskema dateret 17/2 2009 til nævnet bl.a. anført, at han er utilfreds med erstatningens størrelse, som efter hans opfattelse svarer til halvdelen af den pris, som han har haft mulighed for efterfølgende at erhverve genstandene for.

3. 75.660

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 10/3 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Ved skrivelse af 17. december 2008 fremsender selskabet en endelig erstatningsopgørelse til klager i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri. Idet klager efter selskabets opfattelse ikke i fornødent omfang har dokumenteret det fremsatte krav fastsættes erstatningen skønsmæssigt til kr. 37.373,50.
>
> Selskabet har således med henvisning til mangelfuld dokumentation opgjort erstatningen skønsmæssigt, som selskabet ved brev af 12. december 2008 gjorde klager opmærksom på var den fremgangsmåde, som ville blive brugt, såfremt klager ikke i fornødent omfang kunne dokumentere sit krav.
>
> Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det påhviler klager at sandsynliggøre rigtigheden og størrelsen af det fremsatte erstatningskrav, samt at selskabet er berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt, såfremt tabet ikke kan sandsynliggøres. Selskabet henviser til ankenævnskendelser nr. 72.524, 73.453, 67.981
>
> Efter selskabets opfattelse har klager ikke over for selskabet behørigt dokumenteret sit krav, idet klager kun har fremlagt begrænset dokumentation for sit erstatningskrav. Efter selskabets opfattelse har klager således ikke dokumenteret at have lidt et større tab end opgjort af selskabet."

Nævnets sekretariat har i skrivelse af 7/8 2009 bedt om selskabets stillingtagen til en række forhold, hvilket selskabet i skrivelse af 19/8 2009 har besvaret således:

> "Til Ankenævnets orientering kan selskabet oplyse, at sagsbehandleren telefonisk har oplyst klager om, at der ville blive fratrukket en genleveringsrabat, som selskabet kunne have opnået, hvis tingene var blevet genleveret.
>
> Klager er således blevet orienteret om fradrag i kontanterstatningen inden skrivelsen af 12. december 2008, men idet dette ikke fremgår klart og tydeligt af selskabets skrivelse, har selskabet besluttet at betale det fulde beløb for sikkerhedsbukserne og de to skovhjelme, hvorfor selskabet d.d. har anvist kr. 200 til betaling til klager.
>
> Udgifterne til reparation af skaderne på frysehåndtag og værktøjskabet er erstattet med henholdsvis kr. 856, 25 og kr. 1.599,33 for nye låse.
>
> Fastsættelsen af erstatningen for HP Photosmart C7280 udgør det beløb, som var genleveringsprisen igennem genleveringsværktøjet Scalepoint på daværende tidspunkt.
>
> Med hensyn til alderen på buskrydder er den oplyst til 4 år, og alderen på motorsaven er oplyst til 5 år. Dette fremgår af skadeanmeldelsen af 24. november 2008."

På nævnets foranledning har selskabet i skrivelse af 15/9 2009 nærmere redegjort for genleveringsværktøjet Scalepoint således:

> "Systemet virker på den måde, at selskabet via Scalepoint finder den genstand, som forsikringstager har mistet og sender en e-mail til kunden, hvori der er et link med erstatningsopgørelsen.

Med en kode, som forsikringstager har fået udlevet af selskabet kan han/hun via linket gå ind og se sin erstatningsopgørelse. Herefter kan kunden vælge følgende muligheder:

- Få genstanden genleveret, eller vælge en tilsvarende genstand evt. af et andet mærke
- Få beløbet udbetalt (kontanterstatning svarende til vores genleveringspris)
- Få udstedt et købebevis til en bestemt forretning
- Shoppe rundt på webshoppen og bruge pengene til noget helt andet

Forsikringstager har således mange muligheder gennem genleveringsværktøjet. Klager er i denne sag blevet tilbudt genlevering, men har ikke ønsket dette.

Klager har fået udbetalt en kontanterstatning for printeren, hvilket beløb svarede til vores genleveringspris. Klager kunne ikke fremsende dokumentation af nogen art for køb af printeren, henholdsvis for printerens pris."

Klageren har i skrivelse af 29/9 2009 til nævnet bl.a. anført:

"Til den skrivelse I har sendt til mig med sekretariatets skrivelse af 20. august 2009 har jeg at sige, at jeg ikke har hørt om genleveringsværktøjet Scalepoint. Jeg vidste ikke hvad de to ord betød. Jeg ringede til Ankenævnet og talte med … og hun forklarede mig hvad de ord betød.

Til den Thisted Forsikring har sendt til ankenævnet dateret d. 15. september 2009 har jeg ikke hørt tale om genleveringsværktøjet Scalepoint for de har ikke fortalt mig om det. De har ikke sendt en e-mail eller kode til mig. Jeg har en pc, men ikke internet. Jeg fik først internet d. 24-2-2009. Hvis jeg vidste at Thisted Forsikring kunne skaffe det jeg fik stjålet hos genleveringsværktøjet Scalepoint så har de fået lov til det, men det skulle være samme mærke som jeg mistede.

Skrivelse fra Thisted Forsikring d. 19. august 2009 … hvoraf det fremgår at vi d.d. har anvist kr. 200,00 til betaling. Du vil således en af de nærmeste dag modtage en check på beløbet. Jeg har ikke modtaget en check på beløbet.

Jeg fik en skrivelse fra Thisted Forsikring d. 19. august 2009. Udgifter til reparation af skaderne på dækketøjsskab har de betalt med 1.200,00 kr. Jeg ved ikke hvad det værktøjskab har med sagen at gøre som de skriver om. Jeg har ikke fået 856,25 kr. erstattet. Jeg har ikke meldt et værktøjsskab skadet. Det var et dækketøjsskab.

Skrivelse fra Thisted Forsikring d. 19. august 2009 om erstatning af buskrydder og motorsagen. Den gang jeg talte med S.C. fik jeg at vide at hun havde ringet til Bauhaus at jeg kunne købe det billigt i Bauhaus. Jeg ringede til Bauhaus og spurgte dem om de har det mærke jeg har. Det er Stihl. Det har de ikke.

Det modeltog jeg fik stjålet, fik jeg at vide af S.C., at hun har set i Den Blå Avis at jeg kunne købe det billigere."

Hertil har selskabet i skrivelse af 12/10 2009 til nævnet fastholdt, at klageren telefonisk blev oplyst om Scalepoint, men at han ønskede kontanterstatning. Selskabet har beklaget, at checken på 200 kr. ikke er fremsendt og i den forbindelse anført, at fejlen nu er

rettet. Klageren har efterfølgende i skrivelse af 22/10 2009 til nævnet anført, at han fortsat ikke har modtaget en check på 200 kr. Det er klagerens opfattelse, at selskabets sagsbehandler oplyste ham, at genstandene kunne generhverves i Bauhaus eller Den Blå Avis. Selskabet har hertil i skrivelse af 10/11 2009 til nævnet bl.a. oplyst, at beløbet 200 kr. er indsat via bankoverførsel.

Det fremgår af flere internetsider, at nyprisen for en HP Photosmart C7280 er mellem 1.899 og 2.421 kr.

Om vejledende priser fra Stihl på internettet fremgår bl.a., at en Stihl MS 361 - 18" koster 5.895 kr. En Stihl FS 250 koster 5.595 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**14.0 Erstatningsopgørelse ved indboforsikring:**

Selskabet kan ved såvel totalskade som delskade vælge mellem en eller flere af de erstatningsformer, der er angivet i punkt 14.1.-14.2.

14.1 Erstatning ved totalskade:

Totalskade anses at foreligge, når

- udbedringsomkostningen overstiger genstandens værdi før skaden,

- genstanden er bortkommet ved tyveri, eller

- genstanden er købt som ny inden for de seneste to år og reparationsudgiften overstiger 50 % af nyværdien.

14.1.1 Nye genstande:

1. Kontanterstatning:

Erstatningen opgøres til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

2. Levering af nye genstande:

Selskabet kan fremskaffe og levere nye genstande, som er identiske med dem, der er blevet beskadiget eller stjålet, hvis dette kan ske uden ulempe for sikrede. Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet i stedet levere tilsvarende nye genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til de beskadigede eller stjålne.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør selskabet har anvist.

14.1.2 Brugte genstande

1. Kontanterstatning:

Erstatningen fastsættes til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Sådant fradrag sker dog alene, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

Er genanskaffelse praktisk umulig, fastsættes erstatningen med udgangspunkt i fremstillingsprisen for en tilsvarende genstand, dog ikke udover, hvad en sammenlignelig genstand kan anskaffes for.

2. Levering af nye genstande:

Erstatningen fastsættes som angivet i punkt 14.1.1. (Levering af nye genstande).

3. Levering af brugte identiske genstande:

For disse kategorier af genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle, kan selskabet erstatte med brugte identiske genstande, d.v.s. genstande, der i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende er identiske med de beskadigede eller stjålne genstande:

- guld- og sølvvarer, dog ikke smykker,

- porcelæn, incl. platter,

- lamper og glasvarer.

I øvrigt henvises til punkt 14.1.1. (Levering af nye genstande).

14.2 Delskade:

Som delskade anses skade eller tab, som ikke er totalskade, jfr. oven for punkt 14.1.

1. Reparation:

Selskabet betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere, således at genstanden er i væsentlig samme stand som før skaden. Derved forstås, at genstanden i ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden.

2. Godtgøre værdiforringelse."

7. 75.660

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at klageren skal dokumentere sit krav.

Ad. Smykker og printer
Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren telefonisk er blevet tilbudt genlevering via genleveringsværktøjet Scalepoint.

Selskabet har derfor været uberettiget til at fratrække genleveringsrabat for smykker og printer. For så vidt angår printeren må nævnet lægge til grund, at genlevering af en printer af samme mærke og model som den stjålne er mulig. Selskabet har erstattet printeren til trods for, at klageren ikke kunne fremsende dokumentation for denne, herunder prisen. Nævnet finder ikke anledning til at betvivle klagerens oplysninger om printeren og dennes pris. Nævnet finder, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren for 1.689 kr. har haft mulighed for at generhverve en printer, som den stjålne, hvorfor selskabet skal udbetale klageren yderligere 300 kr.

Ad. Buskrydder og motorsav
Selskabet har ikke bestridt, at klageren har haft de omhandlede effekter af mærket Stihl. Endvidere må nævnet lægge til grund, at genlevering af buskrydder og motorsav af samme mærke og model som de stjålne er mulig. Selskabet er derfor som udgangspunkt forpligtet til at genlevere produkter som de stjålne.

Nævnet finder, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren kunne finde tilsvarende genstande som de stjålne i henholdsvis Bauhaus og Den Blå Avis. Selskabet har derfor reelt ikke tilbudt klageren genlevering, hvorfor klageren har krav på kontanterstatning svarende til nyprisen for en buskrydder og motorsav af samme mærke og model som de stjålne.

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse i øvrigt, da klageren ikke findes at have dokumenteret sit krav.

Herefter, og idet nævnet lægger til grund, at selskabet har udbetalt reparationsomkostningerne for skader på frysehåndtag og dækketøjsskab samt yderligere, som anført i selskabets skrivelse 10/11 2009, 200 kr.,

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Thisted Forsikring g/s, skal genoptage sagsbehandlingen og udbetale klageren fuld erstatning for printer, buskrydder og motorsav. Endvidere skal selskabet anerkende, at det ikke har været berettiget til at fratrække genleveringsrabat for så vidt angår smykker. Udbetalingen skal forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

J. Hermann