835/10

Den 18. januar 2010 blev i sag nr. 75.837:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

Lloyd's
v/Mondux Forsikring A/S
Borupvang 2B, 2. sal
2750 Ballerup

afgivet sålydende

u d t a l e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft indboforsikring i Lloyd's v/Mondux Forsikring A/S, klager over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for rede penge, som er blevet stjålet i forbindelse med et indbrud på forsikringsstedet. Endvidere klages der over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for skader på et skab og et udendørs spa. Skaderne på skabet og spaen er sket i forbindelse med indbruddet.

Selskabet er ikke tilsluttet Ankenævnet for Forsikring, men nævnet har i medfør af § 2, stk. 1, 2. pkt., i nævnets vedtægter besluttet at afgive en udtalelse.

Selskabet har tilbudt klageren 2.500 kr. og 280 kr. for skaderne på henholdsvis skabet og spaen. Klageren kræver henholdsvis 7.659 kr. og 1.670 kr. Endvidere kræver han kontantbeholdningen dækket med et beløb svarende til det stjålne, dvs. 6.000 kr. Han kræver således yderligere 12.549 kr. udbetalt i erstatning. Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning i videre omfang end allerede sket med henvisning til, at klageren ikke i fornødent omfang har dokumenteret/sandsynliggjort sit krav.

Det fremgår af sagen, at det omhandlede indbrud fandt sted i perioden mellem den 22/9 og 24/9 2008. Forholdet blev anmeldt til selskabet den 14/11 2008.

2. 75.837

Selskabet overgav sagen til PEN Consult, som udfærdigede rapport, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

> "**Fortsat den 01. december 2008**
> …
> Ved gennemgang af den liste, der var blevet lavet over effekter, der var blevet stjålet - oplyste J.A., at de ikke havde nogen dokumentation for de omhandlede effekter, ud over de fotos, som de havde indsendt til selskabet.
>
> (Det skal bemærkes, at foto omhandler et jakkesæt, samt et par øreringe. Øvrige fotos er vedr. skaderne på skuffer i garderobeskabet)
> …
> Vedr. kontanter oplyste J.A., at det var penge som han havde tjent (sort) - og som han ikke kunne dokumentere.
>
> Vedr. skaderne på skuffer i garderobeskab - blev J.A. gjort bekendt med, at jeg ønskede et skriftligt tilbud på reparation af skabet - incl. arbejdsløn. Tilbuddet skal fremsendes til selskabet for godkendelse før reparation må sættes i gang. Dette accepterede J.A.
> …
> Vedr. spabad, som er opsat på terrassen - oplyste J.A., at overdækningen var blevet brækket op - således at plastik lukkeanordningerne var knækket. J.A. havde 'købt' nye lukkeanordninger på sin arbejdsplads, men havde ikke fået nogen kvittering.
>
> J.A. blev gjort bekendt med at der skulle indsendes kvittering før der blev betalt erstatning for disse.
>
> J.A. blev gjort bekendt med, at opgørelse af skaden ville blive foretaget i løbet af 1 uge, og at skaden ville blive opgjort skønsmæssigt pga. manglende dokumentation."

Klageren var utilfreds med PEN Consults håndtering af sagen, idet han følte sig forulempet og mistænkeliggjort, hvilket han tilkendegav i e-mail af 12/12 2008 til selskabet.

Vedlagt skrivelse af 22/12 2008 til selskabet fremsendte klageren dokumentation vedrørende skaderne på spaen og skabet. Som dokumentation for sit krav vedrørende spaen fremsendte han en såkaldt "proformafaktura", der er dateret 8/12 2008. Som dokumentationen for kravet vedrørende skabet fremsendte han en ordrebekræftelse, der er dateret 18/12 2008.

Af den vedlagte "proformafaktura" fremgår, at udbedringen af skaden på spaen kostede i alt 1.670 kr. Beløbet udgør summen af følgende poster: (1) låse for spa, 2 stk. á 40 kr., i alt 80 kr., (2) oprensning og tømning af spa, i alt 200 kr., og (3) timeløn ved service/montage, 2 timer á 695 kr., i alt 1.390 kr. Alle beløb er inklusive moms.

3. 75.837

Af den vedlagte ordrebekræftelse fremgår, at der er afgivet en bestilling på i alt 7.659 kr. Beløbet udgør summen af følgende poster: (1) indv. skillerum, 2 stk. á 475 kr., i alt 950 kr., (2) indv. låge med lås, 1 stk., 465 kr., (3) indstik med 6 hylder, 1 stk., 925 kr., (4) skuffer 120 cm hvid høj, 2 stk. á 690 kr., i alt 1.540 kr., (5) skuffer 90 cm hvid høj, 2 stk. á 690 kr., i alt 1.380 kr., (6) samling af varer til skab, i alt 2.000 kr. samt (7) levering, i alt 399 kr. Alle beløb er inklusive moms.

I e-mail af 15/1 2009 fra PEN Consult til selskabets sagsbehandler hedder det:

> "først vedr. klagen:
> J.A. blev i forbindelse med mødet foreholdt de manglende dokumentationer m.v., og blev ganske korrekt gjort bekendt med, at dersom der ikke var dokumentation - ville erstatningen blive fastsat skønsmæssigt.
>
> J.A.s opfattelse af mødet med undertegnede - må være et udslag af, at jeg ikke ville dække alt det som de bad om.
>
> Det skal understreges, at henvendelsen og samtalen med J.A. foregik på et helt normal måde, og når han har en anden opfattelse af mødet - må det bero på, at han er usædvanlig tyndhudet.
>
> Vedr. de indsendte faktura:
>
> ingen af fakturaer kan godkendes:
> 1) faktura fra N. - iflg. J.A. havde han selv købt 2 nye lukkeanordninger (låse) på sin arbejdsplads, men havde ikke fået nogen kvittering, derfor kan han ikke nu komme med en faktura, hvor der pludselig er medregnet timeløn på 1390,- kr. excl. moms. Max erstatning for dette er 80,- kr. for låse + 200,- kr. for tømning af spa. Resten er afvist.
>
> 2) faktura fra D. - kan ikke godkendes idet J.A. meget klart blev gjort bekendt med, at jeg ville have et skriftligt tilbud på reparation incl. arbejdsløn før reparation blev sat i gang. Dette er ikke sket. Max erstatning 2.500,- kr."

Af e-mail af 19/1 2009 fra selskabets sagsbehandler til PEN Consult fremgår:

> "Ikke for at virke helt galt eller noget, men J.A. har lige ringet og sagt at den D. faktura ikke er en faktura men et overslag.
>
> Jeg skal derfor spørge på ny, om det skab som er gået i stykker, virkelig skal repareres for så meget?"

I e-mail af 19/1 2009 fra PEN Consult til selskabets sagsbehandler hedder det:

> "Den indsendte ordrebekræftelse kan overhovedet ikke godkendes, idet forsikringstageren har ringet til D. og bare bestilt dele.
> Bestillingen har ingen hold i virkeligheden, idet der kun var sket skade på skuffer, derfor kan kun indkøb af skuffer accepteres.

forslag 2 stk. skuffer til	1.380 kr.
diverse	221 kr.
+ levering	399 kr.
+ arbejdsløn	500 kr.
i alt	2.500 kr."

Af e-mail af 19/1 2009 fra klageren til selskabets sagsbehandler fremgår bl.a.:

"Hermed fremsendes ifølge aftale, min klage over afgørelse fra PEN Consult vedr. tyveri af kontant beholdning på 6000.- kr.
Vi havde fået 10.000.- kr. af min kones mormor og havde 6.000.- liggende i vores aflåste skabsboks som sidder i vores skab, jeg vil gerne have en forklaring på hvorfor disse ikke bliver dækket, hvis det er dokumentation I vil have kan vi få hende til at skrive under på tro og love erklæring.
Og lige for en god sags skyld var det det, som var omtalt som sorte penge

Udover dette kan jeg ikke forstå, at en person som jeg har indsendt en klage over, skal tage stilling til om jeg kan få dækket mit ødelagte skab og spa da personen må være inhabil i denne sag."

Selskabet meddelte herefter, at der snarest ville blive udbetalt 2.500 kr. for skaden på skabet og 280 kr. for skaden på spaen.

Af klagerens skrivelse af 16/2 2009 til selskabet fremgår:

"Jeg vil gerne indgive en klage over jeres afgørelse vedr. dækning af vores indbo, jeg kan ikke forstå hvordan I kommer frem til det sidste beløb som lyder på **2.780.- kr.** dette skulle dække efter jeres skøn, et skab som der er blevet indhentet tilbud på, at få lavet for **7.659.- kr.** samt en spa som ud over at skulle tømmes også skulle renses på grund af at der var smidt jord i det, til jeres oplysning koster en spa reparatør ca. **695.- kr.** i timen samlet beløb var **1.670.- kr.** i alt. Plus at vi havde **6.000.- kr.** i kontanter liggende dem har I overhovedet ikke kommenteret på den opgørelse som er blevet sendt til mig på et Excel regneark....

I forbindelse med min klage over afgørelse af jeres dækning på vores indbo som blev ødelagt samt spa og rede penge, må jeg give udtryk for min store utilfredshed over jeres dækning, I har jo ingen gang reflekteret/reageret over mine klager på jeres taksator.
Den dækning som I har tilbudt mig på **2.780.- kr.** dækker jo kun lige reparation af skab uden materialer, så denne dækning som I tilbyder mig kan og vil jeg på ingen måde godtage.

Udover dette kan jeg ikke forstå at en taksator som jeg har indgivet en klage over alligevel sidder som den person der skal afgøre hvor meget I skal dække på mit indbo, jeg ville mene, at en person som der er indgivet klage over er inhabil i sagens videre forløb!!
Samt, at I nu har valgt og smide os ud af jeres forsikringsselskab det kan jeg heller ikke lige forstå, eller er det fordi I ikke vil have utilfredse kunder??

Jeg ser frem til at hører fra jer inden 14 dage fra dags dato, hvis jeg mod forventning ikke hører fra jer, vil sagen blive indbragt for Ankenævnet for Forsikring."

5. 75.837

Klageren har den 17/3 2009 indbragt sagen for nævnet med påstand om, at selskabet skal anerkende, at han er berettiget til at få udbetalt yderligere 12.549 kr. svarende til 6.000 kr. i erstatning for kontantbeholdningen samt yderligere 5.159 kr. og 1.390 kr. i erstatning for skaderne på henholdsvis skabet og spaen.

Selskabet har ved skrivelse af 9/6 2009 til nævnet fastholdt sin afgørelse. Vedlagt skrivelsen har selskabet fremsendt kopi af sin skrivelse af 31/3 2009 til klageren. Af sidstnævnte skrivelse fremgår:

> "Vi har modtaget Deres skriftlige klage over flere forskellige ting i denne sag hvorfor vi kort skal svare Dem hertil.
>
> Klagen over taksatoren er taget ad notum og sagen er gennemgået med denne.
>
> Med hensyn til skadens opgørelse, så er taksatorens arbejde gennemgået og vi finder ikke i denne rapport der er specielle ting som han har skullet tage hensyn til. Tværtimod er sagen korrekt dokumenteret overfor forsikringsselskabet.
>
> Vi har ligeledes set at vi ved en fejl har udbetalt kr. 2.780,- 2 gange.
>
> De tilbydes det andet beløb som kompensation for skadens opgørelse og vi betragter denne sag efterfølgende som lukket."

Klageren har i udateret skrivelse modtaget af nævnet den 29/7 2009 anført, at han ikke kan godtage selskabets skrivelse, da ”der ikke er sket noget som helst fra deres side”.

Selskabet har ved skrivelse af 3/9 2009 til nævnet fastholdt sin afgørelse.

Herefter har klageren i skrivelse af 16/9 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Jeg fremsendte som aftalt dokumentation på den udgift som jeg har haft på vores udespa. Jeg kan jo ikke lade spaen stå hen, og så afvente deres svar på om de vil dække det hærværk som er blevet lavet på min spa. Det har deres taksator valgt ikke at dække fordi han ikke mente det kunne koste så meget, og at det var en faktura i stedet for et tilbud?? jeg havde fremsendt. Jeg kan ikke lige se vigtigheden i dette samt hans afgørelse herom. Jeg ved heller ikke hvor han har fået den ekspertise fra, til og kunne vurdere hvad det kan koste i reservedele for sådanne udespa.
> Det bliver heller ikke kommenteret senere i skrivelsen og jeg har stadig ikke fået dækket min udgift på 1.670.- kr.
>
> Vedr. vores skab som jeg efter anmodning fra taksator fik et prisoverslag på, var dette heller ikke godt nok da der stod ordrebekræftelse i stedet for tilbud på fremsendte. I dag når man går ud og ser på møbler eller andet kan du sagtens få en ordrebekræftelse som gælder nøj-

agtig på samme måde som et tilbud. Det er jo ikke bindende før der er en underskrift på ordren/tilbuddet.
Jeg har endvidere fremsendt billeder af vores ødelagte garderobeskab som klart viser at det ikke kun er skuffer som er ødelagt men også de sider som skufferne sidder på er blevet ødelagt, samt et nøgleskab som også er blevet brudt op. Taksator tog selv billeder af dette så det undre mig hvor de billeder er blevet af.
Lige for en god ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at omtalte garderobeskab koster 35.000 i ny pris. Dette er taksator også blevet gjort bekendt med da han selv har kontaktet D. men det har han nok glemt at anføre i sine noter?
Der skal lige føres til nota, at mit skab stadig ikke er blevet lavet

Rede kontanter ca. 10.000.- kr. som vi havde modtaget i gave fra min kones mormor. Vi havde brugt de 4.000.- kr. så vi havde 6.000.- kr. tilbage som nu hedder sig at være sorte penge. Ved ikke lige hvor taksator har fået den vending fra!!!

Disse tre punkter som står ovenfor, er dem hvor jeg har gjort forsikringsselskabet klart ikke at ville acceptere, og det er jo lidt tankevækkende efter, at det er disse ting som der er dokumentation på men som forsikringsselskabet ikke vil dække.
I øvrigt er det mig meget påfaldende, at en taksator kan tillade sig og gå hen og blive personlig i hans ordvalg om at se (bilag …) at jeg måtte være usædvanlig tyndhudet, og at det måtte bero på, at jeg var utilfreds med hans dækning af de andre ting som vi havde fået stjålet, hvor professionel er man så! Jeg har på intet tidspunkt kommenteret hans afgørelse over vores stjålne effekter og det er jo heller ikke det, som denne sag drejer sig om. Denne sag drejer sig om den vandalisme som er blevet begået i vores hjem og så kan det vist ikke pensles meget mere ud."

Efterfølgende har selskabet ved skrivelse af 14/10 2009 på ny fastholdt sin afgørelse.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**8. Erstatningsopgørelse.**

8.1 *Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følende måder at erstatte tabet:*

8.1.1 Sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden.

Herved forstås: Selskabet betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50 % af nyværdien på skadestidspunktet, skal selskabet opgøre erstatningen efter pkt. 8.1.3 eller 8.1.4.

…

8.6 *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 genanskaffelsesprisen 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:

Henset til kontantbeløbets størrelse og det i øvrigt oplyste finder nævnet ikke at kunne forkaste klagerens oplysning om, at der i forbindelse med indbruddet blev stjålet et kontant beløb på 6.000 kr. Selskabet skal derfor anerkende, at klageren i forbindelse med indbruddet er blevet frastjålet en kontantbeholdning på 6.000 kr., og skal over for klageren afregne sagen i overensstemmelse hermed med tillæg af renter efter forsikringsaftalelovens § 24.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren er berettiget til yderligere erstatning for skaderne på spaen og skabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet følgelig ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for disse skader. Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at en nærmere bevisførelse vedrørende sagens faktiske omstændigheder ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

J. Hermann