833/09

Den 14. december 2009 blev i sag nr. 75.862:

xxxxx xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

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 størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en jakke af mærket Gucci.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har erstattet hendes stjålne jakke købt i august 2007 med 5000,00 kr. Klageren kræver en erstatning på 19.900,00 kr. svarende til, hvad en ny tilsvarende jakke ifølge klageren koster.

I sin klageskrivelse til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Mister jakke og kamera sidste dag på ferien (Honduras). Politiet kommer, men kan intet gøre. Skal rejse hjem dagen efter. Anmelder skaden til ALKA.
>
> Striden omhandler kun Gucci jakken og ikke kameraet + hukommelseskortet.
>
> ALKA beder mig indsende kvittering samt nypris på jakken og kameraet. Finder kvittering og nypris på kameraet og hukommelseskortet og oplyser ALKA om, at jakken tidligere er meldt stjålet fra en café, hvorfor original kvittering blev fremsendt til ALKA ifm. denne sag. Jeg fik dog jakken tilbage, men original kvittering måtte fortsat befinde sig hos ALKA, eftersom jeg ikke havde fået den retur. Sagsbehandleren kunne ikke finde kvitteringen i den gamle sag. Gucci butikken i K. oplyser mig, at nyprisen på en tilsvarende jakke er kr. 19.900 (kvittering på dette fremsendes til ALKA).
>
> Sagsbehandleren oplyser mig, at eftersom han ingen kvittering har, må han fastsætte erstatningen skønsmæssigt, og beder mig fremskaffe dokumentation på, at jeg har ejet jakken i form af billeder af mig iført jakken. Dette fortæller jeg ham ikke er noget problem. Jeg har

sågar stadig Gucci-bæltet tilhørende jakken. Han oplyser mig så, at dette er dokumentation nok, hvorfor jeg kører til ALKA og afleverer bæltet direkte til sagsbehandleren.

Sagen bliver kort tid efter afsluttet fra ALKA's side med et tilbud om erstatning på 5.000 kr. for jakken. Afgjort efter en skønsmæssig vurdering. Dette finder jeg fuldstændig uacceptabelt, da jeg har gjort som han har bedt mig om, nemlig at dokumentere, at jeg har ejet jakken (afl. bæltet), samt at nyprisen er 19.900 kr.

Sagsbehandleren oplyser mig, at uden kvittering kan han intet gøre (til trods for det tidligere oplyste om billeder, bæltet mm.). Jeg roder derfor mit kontor og lejlighed igennem, og finder en kopi af kvitteringen på jakken. Denne faxer jeg til ALKA.

Dernæst bliver jeg oplyst at sagen er overdraget til deres jurist.

Efter at have rykket for svar kommer ALKA's nye tilbud, som er fuldstændig identisk med det tidligere tilbud, nemlig kr. 5.000.

Ifgl. sagsbehandleren kan de ikke øge erstatningen, fordi de ikke er i besiddelse af den originale kvittering, hvorfor den skønsmæssige erstatning fastholdes.

Jeg har med høj grad af sandsynlighed bevist, at jeg har været ejer af den pågældende jakke, samt dokumenteret nyprisen for en tilsvarende jakke. Jeg har fremskaffet oplysninger, der giver ALKA mulighed for at kontrollerede rigtigheden af oplysningerne. Kopi af kvittering, som indeholdende oplysninger om købs sted, købsdato og købspris samt bæltet til jakken er indleveret til ALKA. At de har mistet den originale kvittering er ikke noget jeg kan lastes for, når kopi heldigvis kunne fremskaffes.

Det er en fornærmelse at tilbyde 5.000 kr. for en jakke til 20.000 kr.

Endeligt kan det oplyses, at det mig bekendt er nyeste praksis, at det er tilladt at indsende kopi af kvitteringen. Dette kom frem efter adskillige kvitteringer blev blanke, fordi blækken forsvandt."

Ved skrivelse af 7/4 2009 har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Klager anmeldte ved internetanmeldelse den 3. november 2008, at hun den 27. oktober 2008 have fået stjålet sin jakke medens hun sad på Cafe D.V. Der var tale om en sort Gucci jakke til en værdi af 2.340 Euro (godt 17.000 kr.) Et par piger der sad ved siden af klager havde taget klagers jakke med da de gik. Klager løb efter pigerne, men da de hørte klager råbe begyndte de at løbe og forsvandt med klagers jakke. Kopi vedlagt.

Tyveriet var ikke anmeldt til politiet. Alka Forsikrings medarbejder oplyste i telefonsamtale den 5. november 2008, at klager dels skulle anmelde tyveriet til politiet og sende politikvitteringen til selskabet dels fremsende den originale kvittering på jakken.

Selskabet hørte herefter ikke yderligere fra klager.

Ved telefonsamtale med selskabet den 20. februar 2009 anmeldte klager, at hun havde fået stjålet et kamera og en jakke i Sydamerika. Klager oplyste, at hun og 4 andre efter en bytur besluttede at bade. Da de var ude i vandet, så klager en person stå og rode i deres tøj. Tyveriet er ikke anmeldt til politiet, hverken i Sydamerika eller i Danmark.

3. 75.862

Ved telefonsamtale den 24. februar 2009 bad selskabets medarbejder klager om at indsende dokumentation for kameraet og jakken. Klager oplyste i den forbindelse, at hun i forbindelse med et tidligere tyveri af samme jakke havde sendt den originale kvittering til selskabet. Jakken var efter det oplyste købt den 3. august 2007 i Italien kontant for 1.170 Euro (omkring 8.868,00 dkr.).

Ved brev af 26. februar 2009 fremsendte klager kopi af en kvittering fra PIXmania.com på kamera og memorycard samt en prisoplysning fra Gucci Danmark (nypris for en jakke fra sommerkollektionen 2009 var 19.100 kr.), idet klager oplyste, at hun desværre ikke havde kopi af kvitteringen for jakken. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring har ikke modtaget kvittering for jakken i forbindelse med den første skade og har heller ingen oplysninger om at jakken skulle være kommet til veje igen.

Ved telefonsamtale med Alka Forsikrings medarbejder den 3. marts 2009 meddelte klager, at hun ville aflevere det bælte der sad på jakken og klager afleverede den 5. marts 2009 bæltet.

Ved fax af 10. marts 2009 modtog selskabet kopi af en regning fra en Gucci forretning. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring har som sagen foreligger oplyst tilbudt klager en skønsmæssig erstatning for jakken på 5.000 kr.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

At klager i forbindelse med anmeldelsen af det første tyveri af jakken har indsendt original kvittering til Alka Forsikring finder vi ikke sandsynliggjort. Alka Forsikring har ikke modtaget kvitteringen og vi finder det besynderligt, at klager ikke har henvendt sig til selskabet i de 4 måneder der er gået indtil jakken bliver stjålet igen - dels for at meddele at jakken var kommet til veje dels anmodet om at få originalkvitteringen retur.

Vi må således lægge til grund, at klager ikke er i besiddelse af originalkvitteringen for jakken. Klager har endvidere oplyst, at hun ikke havde en kopi af kvitteringen, først da selskabet fastholdt den skønsmæssige erstatning fandt klager en kopi og faxede til selskabet. Der er tale om en kvittering fra Fox Town som ligger i byen M. i S. 1.170 CHF svarer til ca. 5.700 dkr.

Ved simpelt tyveri af en så forholdsvis kostbar enkeltgenstand må der kunne stilles visse krav til dokumentation for at klager havde den stjålne genstand samt at der var tale om en genstand af en art og beskaffenhed som angivet.

At klager er i besiddelse af bæltet til jakken, og bæltet således ikke blev stjålet sammen med jakken, er der formentlig en god forklaring på, men bæltet alene dokumenterer ikke ejerskab eller art og beskaffenhed.

Det er i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 17.3 et krav at tyveri er anmeldt til politiet også når skaden er sket i udlandet. Ingen af tyverierne er anmeldt til politiet.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet.

Det påhviler i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 17.6 således klager, at sandsynliggøre at der foreligger tyveri.
Klager må sandsynliggøre at der foreligger en forsikringsbegivenhed og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 18.1 kunne dokumentere/sandsynliggøre at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Selskabet er med henvisning til afsnit 18.1 berettiget til at afvise at betale erstatning, eller at fastsætte erstatningen skønsmæssigt, såfremt forsikringstagers dokumentation ikke er fyldestgørende.

På baggrund af sagens samlede oplysninger - manglende politianmeldelser, klagers manglende henvendelse til selskabet om tilbageleveringen af jakken, forkerte oplysninger om hvor jakken var købt, divergerende prisoplysninger, manglende kvittering samt omstændighederne i øvrigt ved de to tyverier af samme jakke (klager har ikke oplyst hvorledes hun fik jakken tilbage efter det første tyveri) - finder selskabet ikke, at klager har dokumenteret/sandsynliggjort sit krav, hvorfor vi må fastholde, at klager er yderst velvilligt kompenseret ved en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for den stjålne jakke og vi må derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde yderligere erstatning.

Såfremt Ankenævnet måtte finde, at klager har dokumenteret sit krav fyldestgørende skal vi med henvisning til Forsikringsaftalelovens § 37 og § 39 bemærke, at det ud fra en rimelighedsbetragtning ej heller vil kunne komme på tale at erstatte en Gucci model 2007 med en Gucci model 2009, men at der må ske fradrag i en eventuel erstatning grundet 'værdiforringelse ved alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder (mode)'."

Klageren har ved skrivelse af 28/4 2009 hertil anført:

"**Ad. afsnit 4:**
Det er ikke korrekt, at jeg ikke lod høre fra mig. Jeg fremsendte den originale kvittering, hvorefter jeg fik min jakke tilbage. Som jeg også oplyste ALKA, mente jeg, at der var tale om, at den ene pige ved en fejl var kommet til at tage min jakke, hvilket senere hen viste sig at være sandt. Derfor anmeldte jeg det ikke til politiet i første omgang. Efter jakken kom retur kontaktede jeg ALKA og bad sagsbehandleren om at sende min kvittering retur, samt lukke sagen. Herefter hørte jeg ikke mere.

Ad. afsnit 5:
Det er ikke korrekt, at politiet ikke blev kontaktet. Som jeg også forklarede til ALKA, så kom politiet netop, men kunne ikke gøre noget eller give mig nogen kvittering af nogen art. De talte kun spansk, hvilket jeg ikke gør, men det gjorde to af dem som var til stede. Politiet var ligeglad med hvad der var sket, for tyven var, som de sagde, ikke til stede længere... Derudover rystede de bare på hovedet, da jeg bad om en kvittering på min anmeldelse - derefter gik de deres vej. Vi skulle rejse hjem til Danmark kl. 11 dagen efter, hvorfor jeg ikke kunne nå på politistationen og bede om kvittering igen (rejsedokumenter kan fremskaffes hvis nødvendigt). Ved min anmeldelse til ALKA forespurgte jeg sagsbehandleren, om der skulle ske anmeldelse i Danmark, nu hvor jeg ingen kvittering havde på anmeldelse fra Honduras, men dette afviste han.

Ad. afsnit 7:
Jeg mente ikke, at jeg skulle bruge en masse tid på at lede efter kopi af min allerede fremsendte originale kvittering. De måtte selv gøre en indsats for at lede efter kvitteringen, nu hvor det var dem, som havde fået den væk. Derudover oplyste sagsbehandleren mig, at der

blev udbetalt erstatning efter den nuværende anskaffelsespris, hvorfor jeg skulle skaffe nyprisen på min jakke og mit kamera.

Ad. afsnit 9:
Jeg afleverer bæltet til sagsbehandleren, da han beder mig dokumentere, at jeg har haft en jakke til den nævnte pris. Jeg siger også til ham, at jeg kan sende billeder af mig i jakken, men dette afviser ham. Det er nok med bæltet og nyprisen. Som jeg også forklarer til sagsbehandleren, så brugte jeg aldrig bæltet til jakken, idet spændet er et stort Gucci logo, hvilket er for synligt til min smag. Jeg elsker dyre ting, men ønsker ikke at proklamere, at der er tale om mærkevarer.

Generelle kommentarer/oplysninger:
Jeg ledte ikke efter kopien i første ombæring, da sagsbehandleren sagde, at bæltet var dokumentation nok. Jeg kørte endda ud til ALKA for at aflevere bæltet, så ikke også dette forsvandt hos dem - for hver ting de mistede, blev min mulighed for at løfte bevisbyrden svækket. Da jeg så fik den skønsmæssige erstatning pr. telefon, gik jeg i gang med at lede, da den var urimelig lav. Derefter fandt jeg heldigvis kopien på mit kontor, som jeg troede jeg havde smidt væk. Jeg gemmer ellers altid kopi af hvad jeg fremsender, men i dette tilfælde frygtede jeg, at jeg havde smidt kopien væk, idet min jakke kom retur, og jeg bad den tidligere sagsbehandler om at sende min originale kvittering retur til mig. Herefter skyndte jeg mig at faxe kopien til den nuværende sagsbehandler, hvorefter jeg efterfølgende får oplyst, at sagen nu var overdraget til ALKA's juridiske afdeling.

Ingen i ALKA har nogensinde spurgt mig, hvordan jeg fik min jakke tilbage. At jeg ikke præcis kunne huske, hvad jeg havde betalt for jakken, mener jeg ikke bør være afgørende for ALKA's vurdering. Derudover ligger Fox Town på grænsen til I., så min manglende geografi kunnen bør heller ikke være relevant for ALKA.

Jeg har vedlagt billeder af mig i min jakke til brug for Ankenævnets videre behandling. Som I også kan se, så brugte jeg ikke bæltet på min jakke. Derfor kunne jeg afleverer det til ALKA. Af følgende grunde, mener jeg, at jeg har sandsynliggjort, at jeg har ejet min Gucci jakke:

- Jeg har fremsendt den originale kvittering, som ALKA har mistet.
- Jeg har fremsendt kopi af den originale kvittering.
- Jeg har anmeldt tyveriet til politiet i Honduras.
- Jeg har vidner på at jakken og kameraet blev stjålet på Honduras.
- Jeg har overdraget bæltet med Gucci logoet, der hørte til jakken, til ALKA.
- Jeg har været i Gucci butikken, som har givet ALKA dokumentation for nyprisen på en tilsvarende jakke.

Har Nævnet yderligere spørgsmål, er I velkommen til at kontakte mig."

Selskabet har ved skrivelse af 15/6 2009 hertil bemærket:

"Undertegnede har foreholdt den pågældende sagsbehandler klagers oplysninger om at hun har kontaktet selskabet med besked om at jakken var kommet retur samt havde udbedt sig kvitteringen retur.

Den pågældende medarbejder fastholder, at han ikke - efter den samtale, hvor han bad klager om at indsende kvittering for jakken - har hørt fra klager. Ligesom han aldrig har modtaget kvitteringen.

Sagen om det første tyveri stod åben og afventede klagers indsendelse af kvittering og blev først afsluttet da anmeldelsen om det andet tyveri af jakken blev modtaget.

Vedrørende det andet tyveri af jakken må vi fastholde, at klager positivt har oplyst at tyveriet IKKE blev anmeldt til politiet i Honduras.

Det korrekt at selskabet tager udgangspunkt i nypris ved fastsættelse af erstatning, men med de i Forsikringsaftaleloven fastsatte muligheder for fradrag (bl.a. nedsat mode og anvendelighed).

Sagsbehandleren har modtaget bæltet og i den anledning formentlig også afvist at fotos af jakken skulle være 'bedre' dokumentation.

At Alka Forsikrings medarbejder ikke har spurgt, hvordan klager fik sin jakke tilbage, ses ikke at have nogen relevans for sagen.

For så vidt angår de forskellige anskaffelsespriser oplyst af klager spænder disse fra 2.340 Euro til 1.170 Euro. Selskabet har ikke forlangt, at klager skulle kunne huske den nøjagtige anskaffelsespris, men der er immervæk tale om en halvering fra hukommelse til kvittering. Dertil skal det bemærkes - geografi eller ej - at kopien af kvitteringen fra det schweiziske outlet i sagens natur er udstedt i schweizerfranc, som omregnet til danske kr. resulterer i næsten en halvering af beløbet i forhold til Euro.

Vi skal præcisere at 1.170 schweizerfranc svarer til 5.700 danske kr.

Alka Forsikrings medarbejder har tilbudt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for jakken.

Genanskaffelsesprisen hos Gucci Danmark for en jakke fra sommerkollektionen 2009 er angiveligt 19.100 kr. - om materiale og design er sammenlignelige er ikke oplyst.

Den mistede jakke er fra 2007 og klager må, henset til at der er tale om designertøj, med henvisning til Forsikringsaftalelovens §§ 37 og 39, i henhold til en rimelighedsbetragtning anses for at blive behørigt kompenseret ved selskabets tilbud om en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr.

Vi må således på baggrund af sagens samlede oplysninger fastholde vores stillingtagen som meddelt i vores brev af 7. april 2009 til Ankenævnet."

Nævnet har fået forevist fotos af klageren i den omhandlede jakke.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7.1.4 Kontanterstatning
Kontanterstatning opgøres
- som Nyværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.1.,
- som Dagsværdierstatning, jf. punkt 7.1.4.2.,
- efter Afskrivningstabeller, jf. punkt 7.1.4.3.
-

7.1.4.1. Nyværdierstatning

7. 75.862

Der ydes en kontanterstatning, svarende til ALKAs genanskaffelsespris for tilsvarende nye genstande, såfremt det beskadigede eller stjålne er

- indkøbt som nyt og
- mindre end 1 år gammelt på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadiget på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende genstande' forstås genstande, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de genstande som skal erstattes. Der behøver ikke at være tale om genstande af samme fabrikat eller mærke.

7.1.4.2. Dagsværdierstatning

Er betingelserne for nyværdierstatning ikke opfyldt beregnes erstatningen som nyværdierstatning (jf. punkt 7.1.4.1.) men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. I denne situation tages der ikke hensyn til genstandens nytteværdi."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker, at selskabet ikke har bestridt, at klageren i januar 2009 har fået stjålet sin jakke af mærket Gucci købt i august 2007.

På det foreliggende usikre grundlag, hvor selskabet ikke har foretaget en egentlig taksering af jakken, finder nævnet, at selskabet skal genoptage sagen og foretage en undersøgelse af, hvad ALKA's genanskaffelsespris for en tilsvarende jakke er, jf. det i forsikringsbetingelserne angivne erstatningsprincip.

Idet selskabet i betingelserne udtrykkeligt har anført, at man ved genstande, der er over 1 år gamle, ikke tager hensyn til genstandens nytteværdi, finder nævnet, at selskabet ved udformningen af de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser vedrørende erstatningens beregning med tilstrækkelig tydelighed har tilkendegivet, at der er tilsigtet en forringelse af forsikringstagerens stilling i forhold til retstillingen efter forsikringsaftalelovens § 37, stk. 2.

8. 75.862

Efter det oplyste om jakken, herunder dens kvalitet, klassiske udseende og alder, finder nævnet, at selskabet vil være berettiget til at foretage et fradrag i erstatningen på 15 % af jakkens nypris.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Forsikrings-Aktieselskabet Alka, skal genoptage sagens behandling og foretage en undersøgelse af, hvad ALKA's genanskaffelsespris for en tilsvarende jakke er. Selskabet skal herefter opgøre og udbetale erstatning i overensstemmelse hermed, idet selskabet dog er berettiget til at foretage et fradrag på 15 % i erstatningen for alder, brug mv. For det tilfælde, at klageren er berettiget til et beløb ud over det af selskabet allerede udbetalte, skal dette beløb tillægges renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

J. Hermann