841/10

Den 6. april 2010 blev i sag nr. 76.575:

xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
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 selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrud. Endvidere klages over selskabets sagsbehandlingstid, og at selskabet har opsagt forsikringen.

Selskabet henviser til, at erstatningen er opgjort i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser.

Det fremgår af sagen, at klageren til selskabet anmeldte, at han havde været udsat for et indbrudstyveri den 24/12 2008. Som følge heraf opgjorde selskabet erstatningen, ligesom selskabet i skrivelse af 15/4 2009 til klageren anførte:

> "Vi har gennemgået skade/risikoforløbet på din Familieforsikring og har valgt at opsige din forsikring efter reglerne i forsikringsbetingelserne.
>
> Opsigelsen gælder fra 1.5.2009."

Klageren anførte i skrivelse af 10/5 2009 til selskabet:

> "Undertegnet ønsker hermed at klage over overstående. Min forsikring blev opsagt pr. 1. maj 2009 ifølge jer efter reglerne i forsikringsbetingelserne men jeg har ikke fået udspecificeret nærmere hvorfor, kun det skyldes mit skades/risikoforløb, er det sådan jeg kan få et nærmere sted jeg kan læse mig til hvorfor min forsikring er opsagt?
>
> Jeg ønsker samtidig at klage over hele hændelsesforløbet. At det skulle tage 4 måneder før jeg fik erstatning fra jer syntes jeg er under alt kritik. Jeg har gentagende gange haft kontakt

med taksatoren som lovede mig erstatning indenfor en kortere tidsfrist som ikke blev overholdt. Jeg må tilstå jeg ikke forstå jeres måde at sagsbehandle min sag på.
Ydermere vil jeg klage over den erstatning jeg har fået, der står i jeres egne papirer i erstatningsopgørelsen stk. 7 7.1 at 'erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted', det mener jeg bestem ikke er sket når man ser det der blev stjålets værdi i forhold til den lille erstatning jeg har fået udbetalt fra jer.

Der står også i jeres folder at 'jeg har krav på en erstatning, som svarer til de ødelagte eller stjålne tings værdi, umiddelbart før skaden skete'. Og at jeg for at få erstatning skal kunne dokumenter **eller** sandsynliggøre, at jeg har haft tingene samt deres alder og værdi.

Idet jeg og hele ejendommen jeg bor i har været plaget af indbrud er det oplyst til jer at alle mine ting er købt efter mit seneste indbrud før dette her altså i 2005, så tingene er ikke ældre end det.

Jeg ønsker på den baggrund at klage over følgende tings erstatning.:

1 Erstatningen over George Jensen uret nr. W på listen
2 Erstatningen på playstation 3
3 Erstatningen på playstation 2 spillene`
4 Erstatningen over dvd' er
5 Erstatningen over cd'er

1.
George Jensen Uret koster fra nyt 2500 jeg har givet 1100 kr. på et loppemarked jeg mener erstatningen på 500 kr. er for lille i det uret kun er 2 år gammelt. Jeg regner med at få nogle hundrede kroner mere for det

2.
Jeg kan ikke forstå at jeg ikke har fået erstatning for min playstation 3 jeg har jo opgivet serienummer og fremskaffet billede hvor det tydelig kan ses den står i baggrunden jeg har da derved sandsynlig gjort at jeg har haft den som der står i jeres papirer. Og I har jo kunne kontrollere at serienummeret passede og den ikke var meldt stjålet tidligere.

Jeg har købt den af en ven som ikke har kunne fremskaffe sin kvittering på den, men som har kunne skrive en seddel på at det var rigtig jeg havde købt den af ham. Men det har ikke udbedt jer. Jeg regner med en yderligere erstatning på ca. 4500 kr.

3.
Jeg forstår ikke jeg kun har fået 22000 kr. i erstatning for spil. Købsprisen på spillene er langt over 50000 kr. Jeg har så regnet med et gennemsnit på 350 kr. pr spil hvilket jeg selv syntes var en fair pris. Så her regner jeg med en yderligere erstatning på ca. 10000 kr.

4.
Jeg havde lavet en liste over alle mine dvd'er og derved sandsynlig gjort jeg havde det nævnet antal. Jeg havde flere dvd bokse som kostede alt fra 399 til 4000 kr. pr stk. Og havde faktisk været fair med min gennemsnits pris på dem på ca. 13-1400 kr. Ligeledes havde jeg 14 homo porno film som kostede fra 298 til 698 i butikkerne de fleste i den dyre ende her havde jeg kun taget en gennemsnitspris på 400.

Derudover 206 alm. dvd film som jeg havde regnet med en gennemsnitspris på 150 kr. Jeg mener min udregning til 54500 er en meget fair pris i det jeg allerede har lavet gennem-

snitspriser og ikke oplyst til faktiske butiks priser til jer. Her regner jeg med en yderligere erstatning på ca. 12000 kr.

5.
Jeg har igen oplyst jer en gennemsnitspris på mine cd'er som alle er importerede. Og mener at erstatningen er alt for lille idet de fleste koster 259 kr. i forretningerne Jeg måtte selv genskaffe dem efter mit sidste indbrud i 2005 så de er ikke særlig gamle. Her regner jeg med ca. 5000 kr. mere i erstatning."

Klageren har ved skrivelse modtaget af nævnet den 22/7 2009 nedlagt påstand om, at selskabet skal udbetale erstatning svarende til hans krav for det anmeldte indbrudstyveri. Klageren har til støtte herfor anført:

"Indbrud skete 24/12-08, kontakt med forsikring og taksator gentagende gange efter jeg havde sendt alle papirer ind i slut jan. 2009. Lovede en hurtig sagsgang. Skete desværre ikke. Kontaktede dem flere gange for at få svar og erstatning og blev flere gange lovet svar inden for 1 uge, 10 dages tid, men der gik hele 4 mdr. før jeg fik nogen penge. Klagede over erstatning men fik negativt svar.
…
Jeg har brugt gennemsnitspriser og mit samlede krav ville have været langt større hvis jeg havde skrevet nypriser på alt.

Mener derfor mit krav på 215.250 er sat som minimum. Fik kun udbetalt 138.897,25 hvilket langt fra sætter mig i samme øko situation som før skaden skete."

Selskabet har ved skrivelse af 3/9 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 kunne dokumentere/sandsynliggøre at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Vi finder med henvisning til ovennævnte redegørelse, at klager er behandlet særdeles rimeligt ved opgørelsen af kravet.

For så vidt angår Georg Jensen væguret, er det ifølge klager købt på loppemarked og klager har ikke dokumentation for hverken art, beskaffenhed eller alder (eller i øvrigt købspris), hvorfor uret er erstattet skønsmæssigt.

Vi kan således ikke imødekomme klagers krav om yderligere erstatning for væguret.

Den stjålne Playstation 3 har klager købt af en ven. Der var angiveligt tale om en PS 3 købt i 2008. Ved kontakt til klagers ven oplyste denne, at han ikke kunne huske hvor eller hvornår maskinen var købt, men antageligt i juni 2008. Det skal hertil bemærkes, at Playstation 3 med 60 GB var udgået i juni måned 2008.

Da hverken klager eller klagers ven har kunnet oplyse yderligere om maskinen og der ikke foreligger kvittering, hvilket vi finder besynderligt, idet garantien fortsat burde løbe på tyveritidspunktet, har vi afvist at udbetale erstatning for maskinen. Art, alder og beskaffenhed er

ikke dokumenteret. Vi har meddelt, at såfremt dokumentation indsendes er vi villige til at se på sagen igen.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at vi ikke kan udbetale erstatning for Playstation 3.

For så vidt angår erstatningen af de anførte CD'er, DVD'er, PS 2 og 3 spil og PSP spil som er erstattet med Alka Forsikrings genleveringspriser skal vi henvise til forsikringsbetingelsernes afsnit 7 om erstatningsopgørelse. Det fremgår af afsnit 7.1, at Alka Forsikring kan vælge at erstatte tabet på én af følgende måder: .... Genlevering, jfr. punkt 7.1.3.

Ønsker sikrede ikke genlevering udbetaler Alka kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres til den pris Alka skal betale hos Alkas leverandør, jfr. afsnit 7.1.3.5.

Da klager overfor selskabets taksator afviste genlevering og ønskede kontanterstatning, har selskabet udbetalt erstatning svarende til hvad selskabet skulle betale for genlevering.

Ved en nærmere gennemgang af erstatningsopgørelsen viste det sig, at der var sket en tastefejl ved indtastning af erstatningsbeløbet for DVD'er - fejlen er på 3.800 kr., hvilket beløb vi eftersender til klager. Derudover er erstatningen i fuld overensstemmelse med de genleveringspriser, som selskabet har fået oplyst fra sin leverandør. Kopi vedlagt.

Selskabet står ved sit tilbud om genlevering, mod tilbagebetaling af det udbetalte erstatningsbeløb for de omhandlede genstande, men må fastholde, at vi ikke kan udbetale yderligere kontanterstatning.

Det bemærkes i øvrigt, at det af klagers lister vedrørende stjålne effekter - sammenholdt med listerne indleveret til Tryg vedrørende indbruddet i 2005 - fremgår, at der er tale om et stort antal identiske genstande/titler for så vidt angår CD'er, DVD'er og spil.

Alka Forsikring kan med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 16.2 opsige forsikringen efter enhver anmeldt skade. Forsikringen kan i skadetilfælde opsiges med 14 dages varsel (dog senest en måned efter skadens afslutning). Alka Forsikring har den 7. april 2009 udbetalt erstatning for tyveriet og har ved brev af 15. april 2009 opsagt klagers forsikring til ophør den 1. maj 2009. Kopi vedlagt.

Da betingelserne for opsigelse er overholdt må vi fastholde den trufne afgørelse om opsigelse.

Afslutningsvis skal det bemærkes, at Alka Forsikring ikke, som nævnt af klager, har været 4 måneder om at behandle klagers sag. Skaden blev anmeldt 30. december og selskabet modtog klagers opgørelse af de stjålne ting i slutningen af januar 2009. Den 6. april 2009 blev den seneste dokumentation i form af fotos fremsendt af klager. Erstatning blev udbetalt 7. april 2009."

Klageren anførte i skrivelse af 21/9 2009 til nævnet:

"Jeg forstår stadig ikke at Alka ikke kunne behandle min sag uden at have papirer fra mit tidligere selskab Tryg. Jeg har jo åbent fortalt dem om jeg havde de nævnte indbrud i årene 2005 og 2003. Havde de nu bare bedt mig om en kopi af sagerne kunne de have fået dem i løbet af et par dage. Derfor jeg er utilfreds med den lange sagsbehandlingstid.

Forstår heller ikke at Alka forsikring ikke vil udbetale erstatning for playstation 3. Jeg har oplyst serienummer, fremvist billede af den, samt oplyst om hvor jeg har købt den henne. Jeg har så mere end sandsynlig gjort jeg har haft den som det kræves i forsikringsbetingelsernes 19.1 Har stadig 1 kontroller og brugsvejledningen til maskinen. Problemet er åbenbart at min ven som jeg har købt den af ikke kan finde kvitteringen på den. Men han har mundtligt overfor taksatoren fortalt at det er rigtigt at jeg købte den af ham for det angivne beløb og tidspunktet herfor.

Jeg har fået erstatning på andre ting jeg ikke engang har haft billeder af eller serienumre på og som jeg heller ikke har haft kvittering på så forstår ikke at jeg ikke kan fa erstatning for maskinen.

Vedrørende cd'er ps2 og ps3 spil og dvd'er, har jeg ikke valgt genlevering idet taksatoren sagde at det ikke var alt de kunne genskaffe til mig. Så jeg ville alligevel ikke kunne komme til at stå med de samme ting. Derfor valgte jeg kontant erstatning.

Det jeg sætter spørgsmål ved er at de priser som de har oplyst ved genlevering. Jeg mener det er alt for lavt sat. Og vil gerne se hvad de kan skaffe hver enkelt effekt for dvs. hvad de kan skaffe hvert enkelt spil, dvd, cd for. Idet jeg havde en masse dvd bokse som havde en væsentlig større værdi end blot en gennemsnits pris som de har givet mig. Det samme gælder de homo pornofilm jeg havde de fleste kostede 398 og op til 798 fra nye.

Jeg mener at erstatningen på de ca. 138500 er meget lavt sat i forhold til det reelle beløb jeg fik stjålet for overfor 200000 kr.

Og en sidste detalje er at det er da klart at der er en masse ting som går igen fra mine tidligere indbrud, jeg samler på en del af tingene og har måtte lede efter bl.a. dvd'er og cd'er rundt omkring for at finde min samling på ny.

Og tak for forklaringen på hvorfor jeg er opsagt, den burde jeg måske nok have fået sammen med opsigelsen og ikke efter jeg har klaget til forsikringsklagenævnet blot kritik. Blot kritik til alk forsikring."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Erstatningsopgørelse

…

7.1.3. GENLEVERING

7.1.3.1. Alka fremskaffer eller leverer identiske genstande, som dem der er beskadiget eller stjålet, hvis det kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

…

7.1.3.5. Ønsker sikrede ikke genlevering udbetaler Alka kontanterstatning. Kontanterstatningen opgøres til den pris, Alka skal betale hos Alkas leverandør.

…

16.2. Alka kan opsige medlemmet til udtræden af ordningen, såfremt medlemmet har meldt sig ud af sit LO-forbund. Opsigelsen kan ske med 1 måneds varsel til udløbet af en tilfældig måned i kalenderåret.

I tilfælde af en anmeldt skade kan Alka opsige medlemmet med 14 dages varsel. Opsigelsen skal ske på skrift og senest 1 måned efter at Alka har betalt skaden eller afvist skaden.

…

19. Dokumentation

19.1. 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."

Nævnet udtaler:

Ad. Georg Jensen væguret:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere den skønsmæssige erstatning, da klageren ikke har frembragt dokumentation for urets værdi.

Ad. Playstation 3:

Nævnet finder ikke anledning til at kritisere, at selskabet ikke finder besiddelsen af den omhandlede Playstation 3 sandsynliggjort.

Dette er imidlertid ikke ensbetydende med, at en egentlig bevisførelse ved en domstol ikke vil kunne begrunde et andet resultat.

Ad. CD'er, DVD'er og spil:

I tilfælde af tyveri kan selskabet vælge, om det vil genlevere eller yde kontanterstatning for stjålne genstande, så længe klageren stilles som før skaden. I tilfælde af kontanterstatning er selskabet berettiget til at fratrække den rabat, som selskabet kunne have opnået ved genlevering, der ville have stillet klageren som før skaden. Nævnet finder at kunne lægge til grund, at selskabet kunne genlevere genstandene. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning. Det bemærkes hertil, at selskabet har tilbudt klageren at foretage genlevering, hvilket han har afslået.

7. 76.575

Herefter, og idet selskabets opsigelse af klagerens forsikring findes at være i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand