853/10

Den 18. oktober 2010 blev i sag nr. 77.411:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

FDM Forsikring A/S
Farvergade 17
1465 København K

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring hos FDM Forsikring A/S, klager ved sin advokat over størrelse af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med tyveri af et ur.

Ved erstatningsberegningen for uret har selskabet taget udgangspunkt i en nypris på 7.400 kr. og har herefter fratrukket 40 % under henvisning til slid og ælde. Erstatningen for uret er herefter beregnet til 4.400 kr.

Klageren kræver en retfærdig behandling og æresoprejsning. Klageren har i supplerende skrivelse vedlagt klageskrivelse af 26/11 2009 om sagsforløbet bl.a. forklaret:

> "Brev fra forsikringen om bekræftelse på urets ægthed og pris. Der står at en bekræftelse fra forretningen hvor uret er købt er ok. Jeg har fået uret til min 50 års fødselsdag i år 2000, fra min daværende kone. Jeg har ikke nogen kvittering, idet det var en gave. Jeg er ikke på talefod med min tidligere kone, men jeg har naturligvis givet forsikringsselskabet mulighed for at kontakte hende
> …
> Jeg henvender mig til Center Ure i … Centret med et foto af mit ur, bilag ... De mener at kunne huske at uret var købt der …Jeg viste billedet af mit ur, hvorefter de kiggede i Tag Heurs katalog, og mente at det der kom nærmest var det ur der er vist i bilag ... **Jeg udpegede IKKE noget ur i forretningen,** som forsikringen påstår, jeg så ikke engang noget ur. De fortalt også i forretningen, at hvis jeg købte det nye på nettet var der ingen garanti. De oplyste prisen til kr. 24.150,00. Jeg ved ikke hvad mit ur har kostet, og jeg er bare interesseret i at få et magen til, hvilket jeg også har fortalt forsikringen."

2. 77.411

Selskabet har i svarskrivelse af 8/1 2010 til nævnet anført:

"Vores medlem har klaget over vores opgørelse af erstatningen for et ur stjålet under et ophold i [udlandet].

Som det vil fremgå af sagen modtager vi oprindeligt en anmeldelse (bilag ..) på vores hjemmeside, hvori det oplyses, at der ved tyveriet er stjålet et Tag Heuer ur til en nyværdi af 18.700 kroner.

I den anledning udbeder vi os med brev af 28.05.09. (bilag ..) nærmere dokumentation for den angivne værdi og modtager herefter fra vores medlem brev af 02.06.09 (bilag ..), hvorpå der er hæftet en udtalelse fra Center Ure …, som bekræfter at vores medlem har købt et Tag Heuer-ur i forretningen og at prisen for dette enten var eller er 24.150 kroner.

En af vores skadekonsulenter tager i den anledning kontakt til Center Ure, og får ved den lejlighed oplyst, at nævnte udtalelses er udstedt ved en fejl, idet de ikke kan bekræfte nævnte køb uden forelæggelse af garantibevis eller lignende.

Udtalelsen er efter det til os oplyste udstedt af en angivelig uerfaren medarbejder efter at vores medlem har udpeget et ur til den nævnte pris i forretningen. Vi henviser til vores brev af 26.06.09. (bilag ..), hvori vi udbeder os supplerende dokumentation.

Vi modtager herefter fra vores medlem brev af 29.06.09. (bilag ..) vedlagt et foto, der angivelig viser det stjålne ur.

Dette billede er af en af vores taksatorer forevist Center Ure, der til taksatoren har oplyst, at uret på billedet ikke ligner det tidligere angivne ur, der betegnes som 'en topmodel', mens et ur tilsvarende det på billedet i dag ville koste 7.400 kroner. Vi henviser til vores taksators mail herom (bilag ..).

Det refererede sagsforløb og variationerne i de angivne priser gør at vi herefter finder der er en sådan tvivl om det stjålne urs mærke, model og faktiske værdi, at vi med brev af 28.07.09. (bilag ..) skønsmæssigt fastsætter erstatningen til værdien af et almindeligt herreur.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at alderen på det stjålne ur efter vores opfattelse hjemler en afskrivning på 40-50%.

Efter en fornyet gennemgang af sagen, og da vi ingen anden dokumentation har modtaget vedrørende uret, finder dog rettelig at vi ved erstatningsopgørelsen burde have taget udgangspunkt i den pris på 7.400 kroner, som Center Ure angav på baggrund af det foreviste foto.

Med en afskrivning jvf. tidligere på 40%, ville erstatningen således udgøre 4.440,00 kroner. Da vi tidligere har afregnet vores medlem 1.000,00 kroner for dette, har vi herefter sendt medlemmet yderligere 3.440,00 kroner.

Vi har noteret os oplysningen fra medlemmets advokat i brev af 10.08.09. (bilag ..) om at indehaveren af Center Ure overfor medlemmet skulle have oplyst, at han godt erindrede at have talt med medlemmet ekskone, …

Denne oplysning har vi dog ikke kunnet få bekræftet af indehaveren jvf. mail af 22.07.09. fra vores taksator (bilag ..)."

De omtalte billeder i parternes skrivelser er forelagt nævnet.

Selskabet skrivelse har givet klageren anledning til at fremkomme med følgende bemærkninger:

"Det er korrekt at jeg ved skadesanmeldelse var på internettet for at finde ud af hvad mit ur kostede. Det ur der lignede mit ur mest, kostede de angivne kr. 18.700,00. Ved skadesanmeldelse er det svært at værdisætte sådanne ting, men bliver gjort efter bedste evne.

Allerede meget tidligt fremsendte jeg billede af mit ur.

Da jeg bliver bedt om at få en udtalelse fra en urforretning, tager jeg selvfølgelig billedet med af mit ur. Igen må jeg pointere at jeg **IKKE har udpeget noget ur hos Center Ure,** men udelukkende vist billedet. Jeg forventer, at når jeg henvender mig i en urforretning er det kompetente medarbejdere, og ikke som det bliver antydet, uerfaren medarbejder. I øvrigt var der 2 personer fra forretningen til stede. Hvordan kan udtalelsen være udstedt ved en fejl?

Det er jo ikke fordi FDM Forsikring har orden i egne rækker:

1. FDM glemte ved fejl at erstatte de kontante penge samt pung, hvilket vi måtte rykke for.

2. FDM opsagde mig som forsikringstager i august 2009, hvorefter jeg tegnede forsikring hos Alm. Brand. I november modtager jeg forsikringsoplysninger fra FDM, hvori der stod at jeg havde min familieforsikring hos dem. De havde selv opsagt mig men glemt at slette mig i systemet. Det vil sige at jeg var dobbeltforsikret fra august til november, det er ikke smart. Jeg fik svar fra FDM, at det var igen en fejl, og at jeg nu var slettet.

3. Som det nu fremgår af deres brev til Ankestyrelsen, var det også en fejl at de KUN udbetalte kr. 1000,00 og ikke levede op til det de nu gør vedr. deres egen vurdering.

4. Den vurdering på kr. 7.400,00 er et ur med batteri og IKKE som mit der var Automatic (et meget dyrere og finere urværk). Prisen for uret er som angivet i vurderingen fra urforretningen i [et andet center], knap kr. 11.000,00.

5. Jeg er heller ikke enig i at uret skal afskrives med 40 %, idet det er et specielt ur, i lighed med Rolex og andre. Så jeg vil bare gerne have et ur magen til det jeg havde."

Til klagerens skrivelse har selskabet i skrivelse af 15/2 2010 til nævnet anført:

"Som vi ser det er det omtvistede spørgsmål i denne sag, hvilken værdi af det stjålne ur, som er sandsynliggjort qua det hidtidige sagsforløb.

Det er jo uden for diskussion, at vi senest har korrigeret erstatningen i opadgående retning, hvorfor vi ikke finder anledning til at kommentere dette yderligere. Tilsvarende finder at punkt 1 og 2 i medlemmets brev omhandler andre forhold end hvad der i denne sag er klaget til ankenævnet over.

I relation til værdien af det stjålne ur har vi som angivet tidligere taget udgangspunkt i den eneste konkrete dokumentation, som vi har modtaget fra medlemmet, nemlig det indsendte foto. Dette er som bekendt forevist Center Ure, der på baggrund heraf har anslået værdien af et sådant nyt ur til 7.400 kr.

På baggrund heraf og de indbyrdes afvigende andre værdier, som vores medlem i øvrigt har givet på det stjålne ur, finder vi ikke at der med det hidtil modtagne er sandsynliggjort en anden og højere værdi end hvad vi har taget udgangspunkt i ved vores opgørelse.

Videre finder vi, at et ur fra 2000 naturligt må forventes at have været udsat for en almindelig slitage, når det stjæles i 2009, og at en afskrivning på 40% således er i overensstemmelse med både vores vilkårs punkt 7.1.4. og Forsikringsaftalelovens § 37."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart for skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
…
7.1.4. I øvrigt udligne det lidte tab kontant.
For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end to år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

For genstande, der er mere end to år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er selskabet ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.
…
7.6 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 skadesanmeldelsen.

Det 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 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:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav om en højere erstatning, hvorfor nævnet ikke kan kritisere selskabets afgørelse.

Desuden bemærker nævnet, at selskabets sagsbehandling ikke har været af en sådan art, at det giver nævnet anledning til at påtale den.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand