851/10

Den 8. september 2010 blev i sag nr. 77.613:

xxxxx xxxxxxxxx xx xxxx xxxx
xxxxx xxxxx xxx xxx xx xxxx xxxxx x
xxxx xxxxxxxxx xx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i GF-Forsikring A/S, klager med sin medforsikrede over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt indbrud den 9/9 2009.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet udbetalt yderligere 3.799 kr. i erstatning til klagerne, men har i øvrigt fastholdt sin erstatningsopgørelse med henvisning til, at den er i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser. For så vidt angår de stjålne ure, har selskabet henvist til, at klagerne ikke i fornødent omfang har dokumenteret deres krav.

Selskabet har i skrivelse af 12/2 2010 redegjort for sagen således:

> "Klagen vedrører selskabets opgørelse af erstatning efter indbrud hos forsikringstager. Vor taksator har opgjort skaden sammen med vor forsikringstager.
>
> Vedrørende de stjålne smykker har vor taksator tilbudt genlevering af disse, hvilket vor forsikringstager ikke ønskede, hvorfor der er udbetalt kontanterstatning svarende til vor genleveringspris.
>
> En del af de stjålne genstande kan ligeledes genleveres via Inspiration, hvilket vor forsikringstager heller ikke ønskede, hvorfor der også her er udbetalt kontanterstatning svarende til vor genleveringspris.
>
> Med hensyn til det stjålne B&O udstyr er der ligeledes udbetalt vor genleveringspris, idet forsikringstager ikke ønskede genlevering.

Vor forsikringstager har tidligere klaget til selskabet over at vi har fratrukket 20% i erstatningen for det stjålne B&O og ikke 15% som det fremgår af forsikringsbetingelserne pga. alder. Vi skal her påpege, at vi har fratrukket vor genleveringsrabat, idet vi har tilbudt genlevering.

Erstatning for de stjålne ure er skønsmæssigt fastsat til kr. 2.500,00 pr. stk. idet vor forsikringstager ikke har dokumentation for sit krav på henholdsvis kr. 13500,00 for et Gucci ur med små diamantsten samt kr. 7.200,00 for et Seiko herreur fra 2009. Vi har meddelt vor forsikringstager, at vi vil genoptage erstatning for urene hvis der fremsendes dokumentation.

Vi har fra den skønsmæssige erstatning for urene fratrukket genleveringsrabat med 20%, hvilket er en fejl fra selskabets side, hvorfor vi samtidig hermed har afregnet yderligere kr. 1.000,00 til vor forsikringstager for de stjålne ure.

De stjålne kontanter er afregnet med maks. dækning på forsikringen. Vi har udbetalt kr. 19.300,00, men maks. dækning var i 2009 kr. 19.800,00, hvorfor vi nu afregner yderligere kr. 500,00 til vor forsikringstager.

Den stjålne subwoofer er afregnet med kr. 16.097,00, idet vi har fratrukket 30%. Denne kan ligeledes genleveres med en rabat på 20%, hvorfor subwoofer skal erstattes med kr. 18.396,00.Yderligere erstatning for subwoofer kr. 2299,00 udbetales ligeledes til vor forsikringstager.

Vi har samtidig hermed afregnet kr. 3.799,00 til vor forsikringstager for yderligere erstatning for ure, rede penge samt subwoofer.

De andre stjålne genstande er afregnet ud fra betingelserne og en del som en skønnet erstatning, hvor der er taget højde for alder og brug.

Overfor nævnet lægger vi således til grund, at:

- Ifølge almindelig forsikringsretlige principper, påhviler det en forsikringstager, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav, og at kravet til dokumentation vil være proportionel stigende med kravets størrelse.

- Selskabet ingen dokumentation har modtaget vedrørende de stjålne ure udover et foto af Gucci ur.

- Sagen vil blive taget op til fornyet overvejelse, hvis selskabet modtager den fornødne dokumentation for kravet.

- Vor forsikringstager er blevet tilbudt genlevering af en stor del af det stjålne, hvilket han ikke ønskede og der er derfor udbetalt vor genleveringspris, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne."

Af klagernes skrivelse af 18/2 2010 til nævnet fremgår bl.a.:

"I det nævnte brev står der at GF Forsikrings taksator har opgjort skaden sammen med os, hvilket på ingen måde passer. Vi havde besøg af GF Forsikrings taksator, men der blev intet opgjort. Han kiggede rundt i huset, gav os nogle papirer, samt sagde han at han kun havde modtaget en kvittering, trods vi havde indleveret alle de kvitteringer som vi havde, da vi indleverede skadesanmeldelsen. Han fortalte også at vi skulle være klar over at han ville fratrække os alle genleveringsrabatter, da vi bare kunne gå ud og købe tingene igen igennem

GF Forsikring, hvilket vi på nogle punkter ikke var interesseret i, da dette ikke var det første indbrud vi havde haft og da tyvene åbenbart kommer efter de samme ting hver gang, altså mærkevare.

Det var hvad hans besøg gik ud på og efterfølgende havde vi en kamp uden ende, da der hele tiden opstod problemer i det arbejde og den opgørelse som han skulle lave.

GF Forsikring nævner, at vi har fået tilbudt genlevering af vores smykker, hvilket heller ikke er rigtigt. Vi er på intet tidspunkt blevet tilbudt, at de f.eks. ville genleverer det Gucci ur bla. Som jeg stadig er uenig i omkring erstatningen herfor. Så dette er noget de nu, åbenbart tilbyder, genlevering af smykkerne.

Den genleveringsrabat som GF Forsikring går så meget op i, er jo på ingen måde til gavn for forsikringstager, da der bliver fratrukket 20 % på den kvittering som man så ville få for de nye ting der skulle genleveres. Dvs. får man indbrud en gang mere, så skal man jo afl. Disse kvittering og herpå står der så en rabat på 20 % af nyprisen, hvorefter GF Forsikring så igen vil fratrække en genleveringsrabat på 20 % en gang til. Så kan man jo se at den ting man faktisk selv har købt inden nogle af de indbrud, den ender i en pris af 0 kr., da der hele tiden fratrækkes genleveringsrabatter, hvilket er at sige indirekte til forsikringstager, at ens ting i længen intet er værd, hvis man er så uheldig at blive ramt af mange indbrud, hvilket man jo ikke selv er herre over! Ikke nok med at man bliver straffet for at få tømt ens hjem, man bliver også straffet af det forsikringsselskab som man er i, da de overhovedet ikke værdsætter ens ting, men derimod helst ser, at skulle udbetale så lidt så muligt.

Mht. til vores stjålne B&O anlæg mm. Der fortælle GF Forsikring i deres brev, at de gerne ville genleverer vores B&O anlæg mm. De glemmer bare lige at fortælle, at vi fik den besked, at skulle de genlevere det til os, så ville de kun dække 15 % ud af de 20 % som de mener er deres genleveringsrabat og derfor skulle vi selv betale 5 % for at få dette genleveret!! Vi skulle altså selv betale nogle penge for at få vores B&O anlæg mm. tilbage.

Til punktet omkring vores to ure, har jeg kun at sige, at dette er for billigt at slippe med! Min mands nye Seiko ur, var så nyt, at vi ikke har noget foto hvor han evt. har det på, for det er hvad GF Forsikring bedte os om at fremsende, da vi ikke kunne fremsende kvittering eller certifikat, da alt dette lå i det pengeskab, som er stålet sammen med alle andre vigtige kvitteringer, smykker, kontanter, samt personlige og vigtige papirer.

Jeg har fremsendt foto af mit Gucci ur, hvor jeg har det på, hvilket GF Forsikrings skadechef bedte mig om at sende, men nu siger de at de ikke har fået noget dokumentation som kan bruges, hvilket simpelthen er så uacceptabelt fra GF Forsikrings side af.
…
Men GF Forsikring fortæller jo i det fremsendte brev til jer, at de vil genlevere vores smykker, så må de jo genlevere mit Gucci ur, som der fremlægger foto på! For at give mig 2.500 kr. for et ur til 13.500 kr. et er jo DYBT til grin og dette er jeg på ingen måde tilfreds med. Eftersom vi ikke kan fremskaffe nogle kvittering mm. På min mands Seiko ur, så må vi jo nøjes med de 2500 kr. som GF Forsikring kun vil udbetale, hvilket vi på heller ingen måder er tilfredse med."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 5/3 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vor forsikringstager oplyser, at taksator ikke har opgjort erstatningen sammen med dem, men vi må meddele, at vor taksator har igennem sagsforløbet opgjort erstatningen sammen med forsikringstager.

Ved den første kontakt med vor forsikringstager, oplyste vor taksator reglerne omkring erstatningsopgørelsen. Her forklarede vor taksator reglerne omkring genlevering af genstande. Vi har tilbud vor forsikringstager genlevering af smykkerne, hvilket de ikke ønskede, hvorfor der er udbetalt vor genleveringspris. Vi skal her gøre opmærksom på, at urene ikke er medtaget under smykker.

Vedrørende de stjålne ure har vor forsikringstager ikke kunne fremvise certifikat, som kan dokumentere ægtheden af urene. Vi har derfor skønnet en erstatning for de 2 ure og der har aldrig været tale om, at genlevere disse ure. Vor taksator har dog ved en fejl i opgørelse af urene fratrukket genleveringsrabat, men her har vi efterfølgende refunderet vor forsikringstager denne genleveringsrabat.

Med hensyn til det stjålne B&O anlæg m.m. har vor taksator tilbudt vor forsikringstager genlevering af dette. Vor genleveringsrabat for B&O er 20%. Da vor forsikringstager ikke ønskede genlevering af B&O udstyr har vi fratrukket vor genleveringsrabat i erstatningen, hvilket også er i henhold til betingelserne. Det er korrekt, at der skal fratrækkes 15% i erstatning pga. alder, men vi har tilbudt genlevering og her fratrukket genleveringsrabatten."

Hertil har klagerne i skrivelse af 16/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Mht. de stjålne ure, som der er, på det ene er fremsendt foto på til GF Forsikring, hvis et ur ikke er et smykke, hvad er det så?

I skrivelsen fra GF Forsikring fortæller S., at vi ikke har fremsendt certifikat, hvilket skal bevise ægtheden af mit Gucci ur.

Hvordan skal jeg fremsende sådan et, når det lå i det stjålne pengeskab hvor man ligger sådanne dokumenter? Samt synes jeg det er så uacceptabelt, at man skriver sådan til ens kunder. Tror man at jeg går rundt med et **FAKE** Gucci ur når hele mit hjem var fyldt med dyre mærkevarer, hvilket jo GF Forsikring har kvitteringer på?"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**
7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:
...
7.1.3 Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

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

Nævnet er blevet forelagt de i sagen fremlagte fotos og kvitteringer.

Nævnet udtaler:

Ad. urene:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler den berettigede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. I tilfælde, hvor tilstrækkelig dokumentation ikke foreligger, er selskabet berettiget til at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning.

Ad. B&O-udstyret og de smykker for hvilke der er udbetalt kontanterstatning:

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

Herefter, og idet det i øvrigt af klagerne anførte ikke findes at kunne føre til et andet resultat,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson