856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.661:

xxxxxxx xxxx xxx
xxxxxxx xxxxx xx xx xx
xxxx xxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har bil- og familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri fra den forsikrede bil.

Selskabet har på grund af manglende dokumentation opgjort erstatningen for stjålet biltilbehør skønsmæssigt. Ifølge selskabet mangler klageren fortsat at indsende relevante oplysninger vedrørende de effekter, der skal dækkes over familieforsikringen. Selskabet har derfor endnu ikke udbetalt erstatning for disse genstande.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 11/1 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
D. 25 september 2009 omkring 23:00, skete der et indbrud på min bil (Kia magentis regnr: …)

Bilen var parkeret i bycenterets parkeringshus ... Der blev stjålet en dvd- radio og cd anlæg (JVC EXAD KD-ACX1) med to monitorer, et par solbriller og nogle cd'er og dvd'er fra bilen. Som jeg gentagne gange har fortalt, kan dokumentationen til det ikke findes pga. personlige årsager som en separation.

Jeg har dog sendt billeder af emballagen med serienummeret til jer via mail.

Det sidste jeg har hørt fra Alka var via et brev, hvor de skrev at pga af dokumentationen ikke er tilstrækkeligt vil de blot tilbyde mig et skønsmæssig erstatning på 1.450. kr. (erstatning for 1 stk. bilradio og 2 stk. cd)

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Det jeg vil er at klage over Alkas afgørelse da jeg ikke finder den retfærdig fordi Alka ikke stoler på sine kunder. Jeg beder dem om at forstå min situation da det ikke er en ubetydelig grund men personlige årsager som skilsmisse og flytning der gør at dokumentationen desværre er blevet væk. Jeg kan komme med en erklæring med forskellige underskrifter på fra 'vidner' som har set anlægget i bilen."

Selskabet har i brev af 17/2 2010 til nævnet anført:

"Klager anmeldte ved internetanmeldelse den 28. september 2009, at der havde været indbrud i hans bil. Gerningsmanden havde smadret højre siderude foran, revet panelet ud for at fjerne anlægget, revet døren til handskerummet af og ødelagt sæderne på bagsædet for at komme til bagagerummet.

Bilens anlæg var angiveligt stjålet. Det drejede sig om JVC DVD og CD reciever købt i 2006, 2 15 tommer JVC monitorer, ligeledes købt i 2006, høretelefoner til mobiltelefon, oplader til mobiltelefon, 50 CD'er og DVD'er, gavekort til Matas, gavekort til H&M samt et par Ray Ban solbriller købt i 2007. Kopi vedlagt.

Kaskoforsikringen dækker alene 2 CD'er i bilen, hvorfor de resterende CD'er og DVD'er blev henvist til familieforsikringen. Krav for solbriller, høretelefoner og oplader blev ligeledes henvist til familieforsikringen, da kaskoforsikringen kun dækker bilen og fastmonteret tilbehør, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 3.1.1. og 3.1.2. samt 2 CD'ere, jfr. afsnit 3.1.4.

Kravet på familieforsikringen er anerkendt og delvis opgjort, og afventer alene klagers oplysning om prisen på de stjålne solbriller. De to gavekort vil dog ikke kunne erstattes over forsikringen, da forsikringen ikke dækker tyveri af penge og pengerepræsentativer ved tyveri fra biler, jfr. betingelsernes afsnit 4.8.

Kaskoforsikringen har erstattet reparation af bilen efter indbruddet.

Tvisten drejer sig alene om kravet for bilens anlæg.

Klager har oplyst, at der var tale om en reciever af mærket JVC købt i 2006 til en pris af 12.599 kr. samt to monitorer også af mærket JVC, også købt i 2006 til en værdi af 3.400kr.

Klager har ikke kunnet fremlægge dokumentation for anlægget, men har fremsendt fotos af papemballage for så vidt angår recieveren.

Alka Forsikring har ikke fundet disse fotos tilstrækkelige som dokumentation af det kostbare anlæg og har derfor udbetalt skønsmæssig erstatning svarende til hvad en standard reciever med CD afspiller ville koste.

Alka Forsikrings taksatorchef fastholdt ved brev af 10. december 2009, at de fremsendte fotos ikke kunne anses for tilstrækkelig dokumentation af bilen anlæg. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Indledningsvis skal det bemærkes, at klager efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet. Det vil sige klager må sandsynliggøre, at der foreligger en forsikringsbegivenhed samt at have været i besiddelse af de stjålne genstande i et omfang som angivet og at genstandende var af en art og beskaffenhed som angivet.

Kaskoforsikringen dækker principielt også fastmonteret tilbehør som ikke er standard for bilmodellen, d.v.s. også eftermonteret tilbehør, dog med en maksimumdækning.

Det er dog en betingelse for udbetaling af erstatning, at det kan dokumenteres, at de pågældende effekter har været fastmonteret i bilen, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

Fotos accepteres som supplement. Selskabet finder imidlertid ikke at fotos af papemballagen - angiveligt fra 2006 - er tilstrækkelig dokumentation for at effekterne tilhørte klager og at disse var monteret i bilen. At gemme den omfangsrige papemballage frem for en kvittering/garantibevis finder selskabet ikke særlig praktisk.

Når der henses til, at der var tale om forholdsvis kostbare enkeltgenstande i forhold til en normal bils udstyr, må selskabet håndhæve kravet om dokumentation.

Klager har ikke kvittering for købet af genstandene eller kontoudtog hvoraf købet fremgår, garantibevis eller lignende, men alene papemballagen fra 2006, hvilket vi som nævnt ikke finder er tilstrækkelig dokumentation for det fastmonterede ekstraudstyr til bilen.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alka Forsikring afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning. Selskabet har derfor tilbudt erstatning for en reciever/CD afspiller af normal standard, hvilken afgørelse vi må fastholde."

Hertil har klageren i udateret brev modtaget af nævnet den 9/3 2010 bemærket:

"Med henvisning til jeres brev skal jeg meddele dem at jeg har forsøgt at skaffe et købedokument fra forhandleren eller pengeoverførelse fra pengeinstituttet, men desværre er det forgæves pga. vi havde købt anlægget for knap 4-5 år siden. Alka skriver at nogle af de stjålne ting skal dækkes via familieforsikringen. Det har Alka dog på ingen måde tidligere informeret mig om. Et godt stykke tid siden fik jeg et opkald fra Alka, hvor de sagde at jeg skulle aflevere en kvittering for mine briller til profil optik. Jeg svarede at de var blevet købt i udlandet men det var i orden at unde betaling af erstatning af brillerne. Efter dette har jeg ellers ikke hørt fra Alka omkring familieforsikring."

Herefter har selskabet i brev af 22/3 2010 til nævnet anført:

"Ifølge klageres oplysninger ved anmeldelsen af indbruddet i september 2009 var anlægget fra 2006, d.v.s. mellem 3 og 3,5 år gammelt, hvilket skulle gøre det muligt at skaffe dokumentation for købet. Klager bemærker nu, at anlægget er 4-5 år gammelt og derfor ikke kan dokumenteres.

Vi må dog fortsat fastholde, at der for et krav på 16.000 kr. skal forelægges en vis form for sandsynliggørelse af kravet og at papemballage i den forbindelse ikke anses for fyldestgørende.

Ved den telefoniske kontakt med klager ved anmeldelse af skaden i september 2009 er det alene anført, at klager var henvist til optiker for så vidt angik brillerne og at selskabet således afventede optikererklæring, hvorefter indboskaden kunne afsluttes (samme oplysning som fremgår af cheftaksators brev til klager af 10. december 2009).

Der ses ikke registreret yderligere kontakt med klager og Alka Forsikrings skadeafdeling er derfor orienteret om klagers bemærkninger vedrørende skaden på familieforsikringen ved kopi af klagers brev."

Af de forsikringsbetingelser, der er gældende for bilforsikringen, fremgår bl.a.:

"3. Kaskoforsikringen

3.1. Kaskoforsikringen omfatter
3.1.1. Bilen og fastmonteret tilbehør der er standard for bilmodellen.

3.1.2. Fastmonteret tilbehør, der ikke er standard for bilmodellen, dækkes op til 15.000 kr. Dette gælder uanset om dette tilbehør er fabriksmonteret eller monteret senere. Denne dækning kan udvides.

3.1.3. Afmonteret tilbehør, som er omfattet i henhold til punkt 3.1.1. og 3.1.2., når det alene bruges til bilen.

3.1.4. Max 2 bånd eller 2 cd'ere til bilens musikanlæg."

Nævnet udtaler:

Der ses ikke at bestå en egentlig tvist mellem parterne vedrørende familieforsikringen.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet på grund af manglende dokumentation har fastsat erstatningen for bilens anlæg skønsmæssigt. Nævnet finder heller ikke grundlag for at kritisere størrelsen af den fastsatte erstatning. Nævnet kan således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand