860/11

Den 31. januar 2011 blev i sag nr. 78.050:

xxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxxx x

mod

Nykredit Forsikring A/S
Otto Mønsteds Plads 11
1563 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet hjemforsikring i Nykredit Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt for et RADO-ur, der er anmeldt stjålet i forbindelse med et indbrud den 31/12 2009. Endvidere klages der over, at selskabet har undladt at udbetale erstatning for en persienne, som gik i stykker i forbindelse med indbrudstyveriet. Der klages også over selskabets sagsbehandlingstid.

Selskabet har skønsmæssigt opgjort erstatningen for uret til 3.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning for uret under henvisning til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation. For så vidt angår persiennen har selskabet henvist til, at det forud for sagens indbringelse for nævnet har givet tilsagn om at dække denne. Endelig har selskabet beklaget sagsbehandlingstiden.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 24/3 2010, fremgår:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Jeg fik stjålet mit RADO ur ved ovennævnte indbrud. Dette ur har jeg købt i udlandet. Jeg havde uret liggende et sted, og en æske med certifikater og andet dokumentation et andet sted, dette blev også stjålet. Jeg har desværre ikke nogen kvittering på uret, men efter aftale med forsikringsagenten sendte jeg billeder ind, hvor jeg havde uret på. Jeg får så den besked fra forsikringsagenten at de ikke kan se, om det er en kopi eller et ægte. Jeg mener at dette er det samme som at sige, at jeg er en bedrager. Hvis jeg står inde for, at uret er ægte, og sender to billeder ind, så burde man da stole på mig. Jeg har givet Kr. 25.000,00 og får erstattet Kr. 3.000,00. Selve bemærkningen fra forsikringsagenten virker på mig nedladende og mistænksomt, 'det kan man få et pænt ur for.

Jeg har i min klage til forsikringsagenten spurgt hvorfor jeg ikke har fået erstattet min persienne, som tyvene havde ødelagt, dette er ikke nævnt i besvarelsen fra forsikringsagenten. Sluttelig vil jeg klage over, at jeg hver dag i to uger ringede til forsikringsagenten, og hver dag fik jeg at vide, at han ville ringe tilbage. Først da jeg fik fat i en af hans kollegaer kom der gang i tingene. Det kan ikke være rigtig, at jeg betaler min forsikring i flere år, og første gang jeg får brug for den, bliver jeg behandlet som en bedrager.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
…
Jeg vil gerne have erstattet mit ur samt min persienne."

Selskabet har i brev af 6/5 2010 til nævnet bl.a. anført:

"**Vores kommentarer**
Indledningsvist vil vi beklage, såfremt forsikringstageren er af den opfattelse, at hun er blevet behandlet som en bedrager. Dette har naturligvis ikke været vores hensigt, men vi skal dog henholde os til de gældende forsikringsbetingelser, herunder kravet om dokumentation.
…
Vi har følgende kommentarer, som deles op i de enkelte underpunkter:

Persiennen
Vedrørende persiennen vil vi nævne, at vi allerede før sagens indbringelse for ankenævnet har oplyst forsikringstageren, at persiennen ved en fejl ikke var medtaget i erstatningsopgørelsen, og at den ville blive medtaget ved sagens afslutning.

Vi har således allerede anerkendt at betale 2.000 kr. til vores forsikringstager til dækning af persiennen, men vi har dog afventet selve udbetalingen til slutopgørelsen.

Beløbet på 2.000 kr. overføres til forsikringstagers konto.

Fjernsynet
Forsikringstager har ikke i sin klage medtaget fjernsynet, men vi vil for god ordens skyld bemærke, at vi har anerkendt en reparation af fjernsynet, og at vi efter sagens indbringelse for ankenævnet har modtaget en faktura på reparation heraf (udskiftning af bagbeklædning) til 2.370 kr. og indkøb af vægbeslag på 1.499 kr.

Beløbet på 3.869 kr. overføres ligeledes til forsikringstagers konto.

Uret
Vedrørende uret har vi - i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne pkt. 16.6 - bedt forsikringstageren om dokumentation for købet af uret og værdien heraf.

Forsikringstageren har fremsendt 2 stk. billeder, som desværre ikke har kunnet anvendes som tilstrækkelig dokumentation.

Idet forsikringstageren ikke har kunnet fremskaffe den tilstrækkelige dokumentation, har vi set os nødsaget til at værdiansætte uret skønsmæssigt til 3.000 kr.

Forsikringstageren har efter indbringelse af sagen til Ankenævnet fremsendt et kontoudskrift som dokumentation for køb af uret. Af kontoudskriften fremgår, at der er anvendt 14.391,07 kr. på NCL M/S Norwegian SU.

Desværre er det ikke tilstrækkeligt grundlag til dokumentation for køb af ur eller urets værdi, idet det ikke nærmere fremgår af kontoudskriften, hvad der er indkøbt.

På baggrund af ovenstående må vi fastholde, at der på det foreliggende grundlag ikke foreligger den tilstrækkelige dokumentation for indkøb af uret/urets værdi til 14.391,07 kr.

Såfremt forsikringstageren kan fremkomme med nærmere dokumentation herfor, ser vi gerne på sagen igen.

Afslutningsvist vil vi bemærke, at vi har været i løbende dialog med forsikringstageren gennem hele sagsforløbet, hvilket også underbygges af de vedlagte bilag. Vi skal dog beklage, såfremt vi ikke altid har vendt lige hurtigt tilbage med svar til forsikringstageren."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder to farvefotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**16.6 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 skadeanmeldelsen.

Dette 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 forsikringstager 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 Nykredit Forsikring 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.

På det foreliggende grundlag finder nævnet, at der ikke er anledning til at kritisere, at selskabet under henvisning til mangelfuld dokumentation har udbetalt en skønsmæssig

erstatning for uret som sket. Nævnet kan således ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for uret.

Selskabet har givet tilsagn om at dække persiennen, og selskabet har opgjort erstatningen herfor til 2.000 kr. Efter det oplyste har nævnet ikke grundlag for at udtale kritik af selskabet for så vidt angår persiennen.

Nævnet finder det kritisabelt, at selskabets medarbejder har undladt at ringe tilbage til klageren, hvilket selskabet da også har beklaget.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann