859/11

Den 17. januar 2011 blev i sag nr. 78.053:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S, klager ved sin advokat over, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for guldsmykker, som er blevet stjålet i forbindelse med et indbrud i 2004.

Forud for sagens indbringelse for nævnet har selskabet afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt den fornødne dokumentation. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet gjort gældende, at klagerens krav er forældet. Subsidiært har selskabet gjort gældende, at klageren alene har krav på en skønsmæssigt fastsat erstatning på 25.000 kr. plus renter.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 22/3 2010, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen …

Den 25. december 2004 var der indbrud hos klager. Ved den lejlighed blev en lang række genstande stjålet, herunder en stor mængde guldsmykker som klager havde købt under ophold i Tyrkiet.
Selskabet var i første omgang forbeholden og ønskede diverse dokumentation for købene. Hver gang klager har fremskaffet dokumentationen fremkom selskabet med nye krav.
Selskabet har afvist dækning med henvisning til at der ikke foreligger kvitteringer på købene. Klager har fremlagt en lang række visitkort med køb anført på bagsiden kopi af disse fremlægges som bilag …, disse udgør i langt de fleste tilfælde kvitteringen ved køb af eks. guld i Tyrkiet. Årsagen hertil er, at såvel sælger som køber sparer moms, når der ikke udstedes en 'rigtig' faktura. Der henvises i den forbindelse til skrivelse af 18. februar 2007 fra Translatør J.C.E. som fremlægges som bilag ...

Endeligt fremlægges som bilag … kopi af fotos hvorpå de af sagen omhandlede smykker fremgår. Originalfotos kan fremsendes hvis det ønskes. Det er således klagers opfattelse, at hun ved fremlæggelse af kvitteringer, fotos og erklæringen fra translatøren, ikke bare har sandsynliggjort men også dokumenteret, at hun har købt de pågældende smykker.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Fuld dækning af de stjålne smykker."

Selskabet har i brev af 25/6 2010 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin stillingtagen således:

"**Sagsfremstilling**
Den 28. december 2004 anmeldte vores kunde et større tyveri fra hendes bopæl. Vores kunde oplyste ved anmeldelse, at der var stjålet smykker for ca. 150.000 kr.

Kunden fik tilsendt opgørelseslister til indbo og smykker, som skulle returneres sammen med den originale kvittering for anmeldelse til politiet.

Den 20. januar 2005 modtog vi lister fra kunden (Bilag …), men ingen politikvittering. Det samlede krav for skaden var ca. 298.000,00 kr., hvoraf smykker udgjorde 198.000 kr. og kontanter 18.000 kr.

Vores taksator tog derefter kontakt til kunden, og der aftaltes et besøg den 17. marts 2005 for opgørelse af erstatningen.

Den 18. marts 2005 sendte vores taksator en opgørelse til kunden (Bilag …). Da vores kunde ikke havde dokumentation for en stor del af effekterne, var taksator nødsaget til at skønne en erstatning ud fra kundens forklaring. Dog blev erstatning for smykkerne ikke opgjort, da det aftaltes med kunden, at hun skulle vende tilbage, når hun havde dokumentation for de mange smykker. Kunden oplyste ved mødet, at hun kunne skaffe dokumentation fra Tyrkiet, hvor smykkerne var købt.

Den 23. marts 2005 udbetalte vi 97.150,00 kr. i erstatning.

Den 21. april 2005 modtog vi et brev fra vores kunde, hvormed hun fremsendte diverse bilag for guld købt i Tyrkiet.

Efter at have gennemgået sagen yderligere, bad vi vores kunde den 17. maj 2005 om at få de originale bilag for guld sendt ind.

Den 3. juni 2005 (Bilag …) oplyste vi i brev til vores kunde, at vi ville undersøge de af hende fremsendte prisoplysninger nærmere, idet der ikke var tale om kvitteringer men om en række visitkort fra Tyrkiet, hvor der var anført prisoplysninger på.

Vores kunde anførte hertil, at når man køber smykker i Tyrkiet, får man kun et visitkort med pris og gram, idet både sælger og køber således sparer moms.

Vores konsulent bad derefter generalkonsulatet i Istanbul i Tyrkiet om at tage kontakt til de guldsmedeforretninger i Tyrkiet, som kunden havde fremsendt visitkort fra.

Den 30. juni 2005 havde Generalkonsulatet i Tyrkiet talt med ejerne af guldsmedeforretningerne telefonisk flere gange, hvorefter Generalkonsulatet sendte et anbefalet brev til alle guldsmedene. Guldsmedene blev bedt om at redegøre for, om de havde solgt smykkerne, som fremgik af guldsmedeforretningernes visitkort til vores kunde.

På baggrunden af besvarelserne fra guldsmedeforretningerne afviste vi ved brev af 15. august 2005 (Bilag …) at erstatte de stjålne smykker, da vi ikke mente, at den indsendte dokumentation hverken sandsynliggjorde eller dokumenterede rigtigheden af kravet.

Den 21. oktober 2005 ringede vores kunde og bad om at få sine bilag tilbage. Disse blev returneret den 27. oktober 2005.

Ca. 9 måneder senere, - ved brev af den 24. juli 2006 - (Bilag …) modtog vi brev fra Advodan, der ønskede at varetage vores kundes sag. Bilag i sagen og oplysninger om sagen fremsendtes derfor til Advodan den 16. august 2006.

Mere end 1 år senere - ved brev af 23. oktober 2007 - og - i december 2007 - vendte Advodan tilbage (Bilag …), idet Advodan havde været i kontakt med ambassaden i Tyrkiet i januar 2007 samt i februar 2007 havde været i kontakt med en bosiddende dansker i Tyrkiet (Translatør J.C.E.). Advodan ønskede på baggrund af oplysninger fra J.C.E., at sagen blev revurderet.

I december 2007 oplyste vi til Advodan, at vi ville gennemgå sagen med de nye oplysninger og vende tilbage.

Den 7. januar 2008 vendte vi tilbage til Advodan, hvor vi fastholdt vores afgørelse, idet vi ikke fandt, at de nye oplysninger havde bidraget med noget, der kunne ændre vores afgørelse.

Den 10. januar 2008 (Bilag …) modtog vi et brev fra Advodan med 2 kendelser fra Ankenævnet for Forsikring. Kendelserne 52.701 og 49.901 er begge kendelser, der er endt i § 4, og Advodan gjorde på baggrund af disse opmærksom på, at Advodan ikke mente, at sagen var egnet til nævnsbehandling. Advodan bad os i brevet genoverveje det tidligere meddelte afslag om at behandle ansøgningen om retshjælpsdækning.

I den forbindelse skal bemærkes, at der slet ikke på daværende tidspunkt var indsendt ansøgning om retshjælpsdækning og dermed ikke meddelt afslag, hvilket Advodan også bekræftede os i den 27. maj 2008.

Der var dermed lidt forvirring om, hvorvidt Advodan med kendelserne søgte retshjælpsdækning, men hvilket Advodan oplyste i maj 2008, at de ikke gjorde.

Ca. 1 ½ - 2 år senere hørte vi igen fra Advodan via klage til Ankenævnet for Forsikring, som vi modtog den 13. april 2010.

Vores bemærkninger og konklusion:
Vi har gennemgået sagen på ny og fastholder afvisning af erstatning af smykkerne.

Forældelse (principielle påstand):

2-årig forældelsesfrist - tidligere FAL § 29:

I henhold til den tidligere FAL § 29 er der en 2-årig forældelsesfrist. Her er det et krav, at forsikringstageren er bekendt med kravet, at kravet er forfaldent, og at forsikringstageren har fået kundskab om, at kravet er forfaldent.

Efter FAL § 24 stk. 1 er kravet forfaldet 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er fornødne til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af erstatningens størrelse.

Der skete anmeldelse af indbruddet den 28. december 2004, og vi modtog kravet den 20. januar 2005. Ved brev af 15. august 2005 meddelte vi vores kunde, at vi var færdige med vores undersøgelser og oplyste i den forbindelse vores kunde, at vi ikke kunne tilbyde erstatning for smykkerne grundet den manglende dokumentation for rigtigheden af kravet.

Vores kunde var således senest i løbet af sommeren 2005 bekendt med kravet, samt at kravet var forfaldet. Forældelsesfristen på 2 år begyndte derfor at løbe med udgangen af 2005. Det eventuelle krav, var dermed umiddelbart forældet efter den 31. december 2007.

I efteråret 2007 og vinteren 2008 pågik en revurdering af sagen, men der var ikke forligsforhandlinger i gang. Revurderingen resulterede i en fastholdelse af vores afgørelse af 15. august 2005, hvilket vi oplyste Advodan ved brev af 7. januar 2008.

Herefter var der kun lidt korrespondance i sagen, hvor det var uklart, om forsikringstageren søgte retshjælp.

Sagen blev indbragt for Ankenævnet for Forsikring ved Advodans brev af 24. marts 2010, og hvilket vi blev bekendt med den 13. april 2010.

Forældelsesfristen på 2 år afbrydes ved, at skyldneren anerkender sin forpligtelse. Dette er ikke sket. Fristerne afbrydes endvidere ved, at forsikringstageren indleder retslige skridt mod forsikringsselskabet og uden ugrundet ophold forfølger disse til opnåelse af forlig, dom eller anden retsafgørelse. Dette er ej heller sket. Forsikringstagerens indbringelse for Ankenævnet for forsikring afbryder også forældelsen af et krav. Advodan har imidlertid først i 2010, hvor kravet var forældet, indbragt sagen for Ankenævnet.

Da forældelsesfristen begyndte at løbe med udgangen af 2005, er det vores opfattelse, at der er sket forældelse af kravet i hvert fald med udgangen af 2008 og under alle omstændigheder med udgangen af 2009.

<u>Forældelsesloven - gældende FAL § 29:</u>
I henhold til forældelseslovens § 2 stk. 1 løber forældelsesfristen som hovedregel fra forfaldstidspunktet for fordringen. Afvisningen af kravet skete ved brev af den 15. august 2005, og vores kunde var således i forbindelse med modtagelsen af dette brev bekendt med kravet, samt at dette var forfaldet. Henset hertil er det vores vurdering, at forældelsesfristen løber fra ca. dette tidspunkt og seneste 14 dage efter, hvor vores kunde med sikkerhed må formodes at have modtaget brevet, - altså den 1. september 2005.

Forældelsesfristen er 3 år i henhold til forældelseslovens § 3.

Forældelsesfristen afbrydes i henhold til forældelseslovens § 15 og § 16, når skyldneren over for fordringshaveren udtrykkeligt eller ved sin handlemåde erkender sin forpligtelse og når fordringshaveren foretager retslige skridt mod skyldneren med henblik på at erhverve dom,

betalingspåkrav påtegnet af fogedretten, voldgiftskendelse eller anden bindende afgørelse, der fastslår fordringens eksistens og størrelse, og forfølger disse skridt inden for rimelig tid.

Idet forældelsesfristen begynder at løbe senest fra primo september 2005, og der ikke er forsøgt afbrydelse af forældelsesfristen før den 24. marts 2010, er det vores opfattelse, at der også er sket forældelse af kravet i henhold til den 3-årige forældelsesfrist primo september 2008 og senest primo september 2009.

Sammenfattende er der således sket forældelse af kravet både i henhold til de gamle forældelsesregler og i henhold til de nye forældelsesregler, hvilket er et krav i henhold til overgangsreglerne for forældelse. Det er dermed vores opfattelse, at der er sket forældelse af kravet.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at vores kunde har været repræsenteret ved advokat siden den 24. juli 2006.

Manglende dokumentation (subsidiære påstand):

Vi gjorde fra sagens start kunden opmærksom på, at vi havde brug for dokumentation for rigtigheden af det fremsatte krav for at kunne opgøre en eventuel erstatning.

De fremsendte bilag på smykkerne består dog af en række visitkort fra forskellige guldsmede i Tyrkiet samt tegninger af smykkerne på opgørelseslisten, idet kunden samtidig oplyste os, at visitkort er den måde, man dokumenterer køb på i Tyrkiet. Ved en nærmere undersøgelse af dette, konstaterede vi følgende ud fra guldsmedenes besvarelser (Bilag …):

1. (Side 1 i bilag …) Melo Gold - 6. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. Oplysningerne anført på kortet stammer ikke fra nogle af forretningens ansatte. Desuden anføres det, at der i februar 2004 (som er anført på kortet) ikke er sket salg af de angivne produkter.

2. (Side 2 i bilag …) Adel - 6. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. Adels svar er uklart, men det fremgår, at det kan være tilfældet, at det nævnte salg er gennemført, ligesom det fremgår, at forretningen ingen klar viden har, om de skrevne produkter er solgt eller ikke.

3. (Side 3 i bilag …) Adel - Visitkortet er dateret 2. april 2005, hvilket er efter indbruddet, der fandt sted i 2004. I den forbindelse skal henvises til bilag …, brev af 23. oktober 2007 fra Advodan til os vedlagt brev til Den Danske ambassade i Tyrkiet fra Advodan, hvoraf fremgår, at de fremsendte kvitteringer er udstedt i forbindelse med køb af de respektive smykker.

4. (Side 4 i bilag …) Adel - 6. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. Adels svar er uklart, men det fremgår, at det kan være tilfældet, at det nævnte salg er gennemført ligesom det fremgår, at forretningen ingen klar viden har, om de skrevne produkter er solgt eller ikke.

5. (Side 5 i bilag …) Akin ve Aykut - 13. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. De oplyste priser er forretningens vurderingspriser på smykker, som vores kunde hævder at have modtaget ved sit bryllup.

6. (Side 6 i bilag …) Gökha Kuyumculuk - 4. juli 2005: Forretningen er grossist såvel som detaillist, og oplysningerne på visitkortet stammer ikke fra virksomheden.

7. (Side 7 i bilag …) Akin ve Aykut - 13. juli 2005: Visitkortene er fremsendt til Akin ve Akut, hvilket navn er nævnt på Fiest Garanti Belgesi, og Akin ve Akut har givet os samme svar som under pkt. 5.

8. (Side 8 i bilag …) Samanoglu Kuyumculuk - 12. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. Bemærkningerne på kortet er ikke skrevet af en af forretningens ansatte.

9. (Side 9 i bilag …) Akin ve Aykut - 13. juli 2005: Visitkortet er fra forretningen. De oplyste priser er forretningens vurderingspriser på smykker, som vores kunde hævder at have modtaget ved sit bryllup.

Overordnet kunne vi således konstatere, at:
1) Visitkort er ikke gængs købskvittering i Tyrkiet.
2) En del af butikkerne melder tilbage, at de ikke har noteret oplysninger på visitkortene.
3) Flere af guldsmedene hvorfra visitkortene kommer anfører, at det, der er angivet på visitkortet, ikke er noteret af butikken.
…
Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 7. stk. 7.6 skal man for, at få erstatning, kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande.

Hvorvidt nogle guldsmede giver visitkort som fakturaer, skal være usagt, men det ændrer ikke på vores afgørelse. Dette henset til udtalelserne fra de pågældende guldsmede, hvor visitkortene stammer fra, herunder at nogle af butikkerne afviser at have skrevet på visitkortene, at have solgt smykker til vores kunde og andre oplyser, at de altid udsteder en officiel faktura.

Yderligere fremgår det af notat, fra Advodan kilde J.C.E. (Bilag …), at en guldsmed ifølge tyrkisk lovgivning skal udstede en faktura eller have en kassebon ved salg.

J.C.E. oplyser tillige, at købte smykker opføres på bagsiden af et visitkort på anmodning af tyrkere med bopæl i udlandet, således de kan dokumentere købet og prisen i den europæiske told. Vores kunde har ikke fremlagt dokumentation på fortoldning af smykkerne.

Videre er det vores opfattelse, at visitkort generelt er nemt tilgængelige. Ligeledes er det heller ikke usandsynligt, at eventuelle forespørgsler på smykker med pris, gram mv. samt vurdering af smykker også noteres på en forhandlers visitkort.

Da kundens indsendte bilag hverken sandsynliggør og/eller dokumenterer kundens krav, har vi fastholdt, at dækning af smykkerne ikke kan finde sted.

Overfor Ankenævnet gør vi således subsidiært gældende, at eventuel erstatning for smykkerne skal erstattes med et skønsmæssigt beløb. Vi kan dog ikke ud fra de fremlagte billeder se, hvilken karat guld, vægt mv. smykkerne har, hvorfor erstatningen skønsmæssigt må fastsættes til et beløb på 25.000 kr. Hertil kan tillægges skønsmæssigt renter for 3 år.

Begrundelsen for kun skønsmæssigt at give renter for 3 år er, at vores kunde og dennes advokat i henholdsvis 3/4 år, derefter over 1 år og til sidst 1 ½ - 2 år har ladet sagen stå stille, jf. ovenstående.

Kundens krav udover smykkerne er opgjort, og en del er fastsat ud fra et skøn på grund af manglende dokumentation.

Sluttelig skal vi bemærke, at da kunden i år 2000, havde et større tyveri, hvor der blandt andet også blev stjålet et større beløb i kontanter og smykker, rådgav vi hende - og orienterede hende om nødvendigheden af dokumentation, tyveriforanstaltninger samt de begrænsninger, der er i betingelserne ved tyveri. Kunden har således efter indbruddet i år 2000 haft kendskab til, hvordan smykker opgøres i forsikringsøjemed.

Vi henviser i øvrigt til vedlagte ankenævnskendelser 52.054, 63.598, 65.501 og 75.942."

Efterfølgende er klagerens advokat kommet med yderligere bemærkninger i telefax af 24/8 2010 til nævnet.

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

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Stk. 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 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 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 Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet at måtte erklære sig enigt med selskabet i, at klagerens eventuelle krav er forældet forud for sagens indbringelse for nævnet den

25/3 2010, jf. den tidligere og nuværende bestemmelse i forsikringsaftalelovens § 29. Allerede derfor kan nævnet 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