868/11

Den 16. maj 2011 blev i sag nr. 78.607:

xxxxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxx xxxxx xxxx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II hos Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning efter et anmeldt dækningsberettigende indbrudstyveri den 24/11 2009.

Selskabet har afvist at yde fuld dækning med henvisning til manglende dokumentation for de stjålne genstande.

Selskabet har i brev af 4/8 2010 til nævnet redegjort for sagen og selskabets erstatningsopgørelse således:

"**Sagsfremstilling**
Vores kunde tegnede den 1. juli 2002 Familiens Basisforsikring II med en sum på 617.000 kr. + 25 % ekstradækning for guld og sølv.

Den 25. november 2009 anmeldte vores kunde telefonisk, at han havde haft et indbrud den 24. november 2009, hvor der blandt andet blev stjålet smykker, musikudstyr, tøj, kontanter m.m. Idet vores kunde ikke havde overblik over tyveriet på daværende tidspunkt, sendte vi samme dag opgørelseslister til ham, og bad ham samtidig finde dokumentation for effekterne og sende disse til os sammen med de udfyldte lister.

Den 7. december 2009 modtog vi listerne retur, og samme dag sendte vi hele sagen til vores taksator for en opgørelse.

Den 6. januar 2010 sendte vi et brev til vores kunde og bad om samtykke til indhentning af politirapport, og samtidig bad vi vores kunde om at sende de originale kvitteringer.

Den 22. februar 2010 sendte vi vores kundes lister retur, og bad vores kunde om at sende de originale kvitteringer for bestemte genstande til os, blandt andet kvitteringer for de stjålne smykker.

Vores kunde svarede herpå ved mail af 1. marts 2010, hvoraf fremgik, at han havde sendt dokumentation for smykkerne i form af certifikater, så egentlig kvitteringer var han ikke i besiddelse af.

For genstandene hvor vores kunde kunne dokumentere sit krav blev tyveriet opgjort den 18. maj 2010 til i alt 90.155,51. I vores brev til kunden gjorde vi opmærksom på, at ifølge forsikringsbetingelserne pkt. 7.6 skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande i besiddelse, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen for at få erstatning.

Den 22. juni 2010 opgjorde vi yderligere kr. 4.295,05 for dokumenterede effekter, hvilket beløb vi udbetalte til vores kunde. Samtidig anmodede vi igen vores kunde om kvitteringer for Canada Goose jakke, dokumentation for ægtheden af Corona stol, dokumentation for ægtheden af lighter samt kvittering for smykkerne alternativt dokumentation for overførsel af betalinger.

Vores bemærkninger

Computer

Efter en fornyet gennemgang af sagen er vi indstillet på at erstatte den stjålne computer på trods af den manglende dokumentation.

Computeren, - en bærbar Lenovo -, er købt i 2008 for 14.000 kr. og en tilsvarende koster i dag 6.995 kr. Erstatningen vil derfor på baggrund af alder og brug udgøre 70 % af nyprisen eller 4.896,50 kr. Beløbet vil blive forrentet.

Jakke - Canada Goose

Vores kunde har oplyst, at jakken er købt i 2008-2009 til en pris af 4.500 kr. Vores kunde kan dog ikke fremlægge nogen form for dokumentation for jakken, hverken i form af billeder, kontoudtog, kvittering eller andet.

Idet vores kunde ikke har dokumenteret ægtheden af jakken og ej heller køb af jakken, er jakken blevet erstattet med 500 kr., svarende til købsprisen for en kopi af jakken.

Vi fastholder, at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Dunhill Lighter

Vores kunde har oplyst, at lighteren er købt i 2006-2007 til en pris af 3.500 kr. Vores kunde kan dog kun fremlægge et billede som dokumentation for lighteren, men hvilket ikke dokumenterer ægtheden af lighteren. Idet vores kunde ikke har dokumenteret ægtheden af lighteren og ej heller købet af lighteren, er lighteren blevet erstattet med 500 kr., svarende til købsprisen for en kopi af lighteren.

Vi fastholder, at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning.

Corona stol

I henhold til de modtagne oplysninger fra vores kunde er stolen købt i 2009 som brugt for 20.000 kr. Vores kunde har her som det eneste kunnet fremlægge et billede af stolen som dokumentation. Vores kunde har ikke kunnet fremlægge en kvittering for køb af stolen til

trods for, at stolen er købt i 2009. Idet billedet ikke dokumenterer, hvorvidt stolen er ægte eller ej, har vi fastsat en erstatning svarende til en kopi. Erstatningen er derfor opgjort til 4.800 kr. svarende til prisen på en kopi af stolen. Beløbet er udbetalt til vores kunde.

I mail fra vores kunde den 1. marts 2010 oplyste vores kunde, at stolen var købt/byttet privat. Der var foto af stolen, og vores kunde oplyste endvidere, at stolen blev verificeret ved 3 Falke Møbler på Frederiksberg for ægthed ved byttehandlen. Sælgeren fra 3 Falke møbler var ude ved bilen og mærke og kigge på skindet, og oplyste at det var anilin læder og at stolen var ægte.

Der foreligger dog ingen dokumentation fra 3 Falke Møbler for stolens ægthed og ej heller en kvittering, der dokumenterer stolens ægthed.

Vi finder derfor ikke, at kunden har løftet sin bevisbyrde ved fremvisning af et foto jf. AK 70.203, omkring ægthed, hvorfor vi fastholder, at vores kunde ikke er berettiget til yderligere erstatning for stolen.

Smykker

Ankerkæde:

Vores kunde har fremlagt kvittering for køb af en ankerkæde. Ankerkæden er købt i 2001 til en pris af 7.165 kr. Vi vil i henhold til den fremlagte kvittering erstatte ankerkæden. Erstatningen vil blive opgjort efter købsprisen og tillagt renter.

Øvrige smykker:

De øvrige smykker er opgjort til en samlet værdi på ca. 102.400 kr. Heraf udgør en ørestik med en diamant, - karat på 1,005 ct, farve Top crystal, vægt på 1,2 g -, en værdi på 65.200 kr.

Som dokumentation for de øvrige smykker har vi modtaget smykkevurderinger foretaget af ... Designer-guldsmed-juvelfatter-examineret diamantgraderer-scan. Smykkevurderingerne er den eneste dokumentation, som vi har modtaget fra vores kunde.

Det fremgår af vurderingerne, at disse er foretaget mellem den 7. oktober 2008 og den 12. maj 2009. Det må derfor formodes, at smykkerne er købt umiddelbart forinden vurderingerne blev foretaget og således inden for de sidste 2 år. Henset til at det er så kort tid siden, at smykkerne er købt, bør der naturligt også findes kvitteringer for, kontoudtog eller lignende på køb af smykkerne. Ligeledes må det anses for naturligt at være i besiddelse af kvitteringer eller lignende for varer i den prisklasse, som smykkerne ligger i.

Yderligere finder vi det bemærkelsesværdigt, at vores kunde gemmer en kvittering for et smykke til en værdi af 7.165 kr., men ikke kvitteringer på smykker til en højere værdi, herunder et smykke til 65.200 kr.

Vi har i vores korrespondance med kunden anmodet om kvitteringer for kravet, henset til værdien af smykkerne og således kravets størrelse samt oplysning om, hvor smykkerne er købt eller oplysning om navn og adresse på sælgerne, - men uden held. Vores kunde har hertil anført i mail af 30. maj 2010, '*hvor og hvem jeg har købt smykkerne af, eller hvordan jeg har anskaffet mig dem, er da sagen uvedkommende'.*

Vi finder dermed ikke, at kunden har løftet sin bevisbyrde ved fremvisning af smykkevurderingerne. D.N, jf. AK 61.989, idet smykkevurderinger ikke dokumenterer eller sandsynliggør,

at vores kunde har haft de anmeldte smykker. Smykkevurderingerne viser alene, at smykkerne er blevet vurderet.

Vi fastholder således vores afvisning af erstatning under henvisning til, at vores kunde ikke har sandsynliggjort/dokumenteret sit krav.

Konklusion

…

Det påhviler vores kunde som forsikringstager selv at dokumentere eller sandsynliggøre berettigelsen af det fremsatte erstatningskrav, herunder størrelsen og rigtigheden af kravet. Dette fremgår af gældende ret. Vores kunde bærer således blandt andet bevisbyrden for, at han har været i besiddelse af de anmeldte effekter.

Vores kunde har ikke kunnet fremlægge kvitteringer, kontoudtog eller lignende på køb af jakke, lighter, smykker og stol. Stolen er købt i 2009, jakken er købt i 2008-2009 og smykkerne formodes også at være købt i 2008-2009. Genstandene er dermed forholdsvis nye.

Det er dermed vores opfattelse, at vores kunde ikke har dokumenteret eller sandsynliggjort sit krav fyldestgørende, hvorfor vi ikke kan tilbyde at betale yderligere erstatning for de udokumenterede effekter.

Idet smykkerne og stolen er forholdsvis nye, burde vores kunde kunne oplyse, hvor effekterne er købt. Vi *opfordrer* derfor vores kunde til at oplyse, hvor effekterne er købt.

Såfremt vores kunde kan sende kvitteringer, kontoudtog eller oplysninger på navn og adresse på de forskellige sælgere, er vi indstillet på at tage sagen op igen til fornyet vurdering."

Klageren har i brev modtaget den 11/8 2010 til nævnet anført:

"Som jeg tidligere har skrevet til Tryg, så synes jeg det ligner beskyldninger om fusk og snyd og har derfor følgende bemærkninger.
Hvis et smykke certifikat jeg selv personligt har fået lavet på et smykke ikke er dokumentation nok for at jeg har været i besiddelse af smykket, kan enhver dokumentation stilles til tvivl.
En kvittering på en genstand kan i realiteten være lånt af en ven eller bekendt. Så kan alle kvitteringer der ikke er købt via elektronisk betaling i eget navn være falske lånte kvitteringer.
Jeg har fået lavet de omtalte smykke certifikater på både nye og gamle smykker netop fordi jeg tidligere har haft indbruds skader. Jeg har endda kontaktet Tryg i sin tid og spurgt om de vil have kopi af certifikaterne samt oplyst hvilke værdier jeg har, og tegnet en forsikring efter dette. Grunden til at der findes en kvittering på en guldankerkæde er at jeg har købt den i en butik. Smykket der er vurderet til 65.200kr har jeg personligt selv fået lavet hos guldsmed … Smykke nr. 1 har jeg selv tegnet og designet, men er blevet lavet hos ... Jeg har selv leveret Diamanterne som jeg enten har købt på brugt markedet eller af folk der sælger diamanter.
Jeg har været nede med Diamanten på 1.005ct og valgt en fatning jeg synes var pæn til den og som var pæn til mig. Det skal nævnes at … normalt ikke handler med private, men om det har ændret sig ved jeg ikke. Jeg er bekendt med guldsmeden fordi jeg selv en gang har været i gang med uddannelsen som guldsmed.
Jeg køber ofte guld og diamanter og det er også sket at jeg har fundet andre ting som fx en stol og en lighter, på det brugte marked, og derfor har jeg ingen butiks kvittering på genstandene. Dette har jeg flere gange forklaret taksatoren. Hvis jeg på et brugt marked ser et maleri til 500kr, som jeg formoder er mere værd og jeg køber det og får det vurderet til en langt højere pris er der vel intet forkert i det. Man kan ofte være heldig at købe nogle ting meget billigt, enten fordi folk akut skylder penge eller mangler penge, eller hvis folk ikke er klar over

hvad det er de sælger. Den hobby kan jeg godt li, og den benytter jeg mig ofte af, og jeg har ikke kontaktoplysninger på alle de folk jeg handler med. Slet ingen. Det har jeg flere gange forklaret taksator. Jeg har i sin tid spurgt politiet om dette er tilladt, og selvfølgelig er det tilladt. Taksatoren snakker om koster bog osv., men det gælder kun for erhverv. Den pågældende Diamant på 1.005ct har jeg fra en person der i den blå avis tilbød noget guld i bytte for en halskæde en anden havde til salg. Han havde lagt sit nummer i chatten, og jeg ringede og tilbød at købe guldet for den pris ham den anden ville have for sin halskæde, da det var utroligt billigt. Han havde så en masse forskellige smykker fra hans afdøde mor, og der i blandt var flere af dem besat med Diamanter. Heldigt for mig vidste han ikke hvad han havde med at gøre, og jeg lavede en god handel. Jeg har slet ikke kontakt til sælgeren, og vurderede at han var reel. Der er folk der endda lever af at købe ting fra folk der besidder ting de ikke kender værdien på. De kaldes kræmmere og antikvitets handlere. Jeg praktiserer det så en lille smule som en hobby til eget behov.
Jeg kan ikke forstå hvorfor smykkevurderingerne ikke dokumenterer eller sandsynliggør at jeg har haft smykkerne, som tryg skriver."

Videre har klageren i brev af 17/11 2010 til nævnet anført:

"Igen må jeg meddele at … ikke har solgt mig nogen smykker, men har hjulpet med at lave dem som nævnt i tidligere skrivelser. Det nytter ikke at i prøver at filtre de 2 ting sammen. Yderligere kan jeg oplyse at det sorte certifikat hvor på der står … er et han selvfølgelig kun laver til hans egne smykker. Det er så et smykke jeg selv har designet. Jeg mener vi allerede har været igennem dette flere gange.

Jeg har i dag igen ringet til …, og talt med en medarbejder om sagen. Det kan sagtens være jeg har fået en regning på arbejdet, det kan også være jeg ikke har. De kender mig, så det ville aldrig være noget problem at reklamere over noget arbejde hvis dette skulle være tilfældet. De kan selvfølgelig bekræfte hvilke smykker de har lavet, det er klart.

Til spørgsmålet om hvorfor jeg først har skrevet hvor smykkerne er lavet i et brev af en eller anden dato, må jeg oplyse at det bare er en genfortælling. Jeg har fra starten af fortalt taksatoren at jeg har fået lavet smykkerne og hvor jeg har fået lavet smykkerne, og det var så først senere her at vi er begyndt at skrive om det. Jeg havde de her smykker. Jeg har fået dem vurderet og certificeret. Hvor smykkerne er lavet kommer jo ikke sagen ved. Det er heller ikke noget der står i de betingelser i bliver ved med at skrive om igen og igen. Der er intet her der er skjult på nogen måde. Jeg ligger ikke inde med hemmelige oplysninger. Jeg tilbageholder ingen oplysninger. I mail til taksator af 01.03.2010 skriver jeg at det er smykker jeg har fået fremstillet eller købt privat, men igen er det noget jeg har talt med taksator om telefonisk flere gange."

Nævnet er blevet forelagt de omtalte smykkevurderinger.

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:

Selskabet og klageren er uenige om, hvorvidt der foreligger tilstrækkelig dokumentation til at bevise, at klageren har været i besiddelse af de omtvistede smykker samt ægtheden af den stjålne jakke, lighter og stol.

Nævnet finder, at det ikke er muligt at vurdere, hvem der har ret ud fra de oplysninger, der er i sagen. Det vil kræve en bevisførelse, der ikke kan ske for nævnet. I givet fald må bevisførelsen ske ved domstolene.

Med henvisning til vedtægternes § 4, stk. 1, må nævnet derfor afstå fra at træffe afgørelse i sagen.

Således

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand