864/11

Den 16. marts 2011 blev i sag nr. 78.746:

xxxxx xxxxx xxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri af et kontant pengebeløb. Hun er endvidere utilfreds med selskabets behandling af sagen.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssigt fastsat erstatning for kontantbeholdningen med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren den 4/12 2009 havde indbrud i hjem, hvilket hun anmeldte til selskabet ved skadesanmeldelse af 21/12 2009. Hun oplyste heri, at tyven, som kom ind gennem soveværelsesvinduet, havde stjålet en kontantbeholdning på 20.120 kr. og diverse smykker fra en værdiboks.

Selskabets taksator opgjorde erstatningen for klagerens smykker til 22.503,20 kr. I første omgang tilbød taksator en skønsmæssigt fastsat erstatning på 10.000 kr. for kontantbeholdningen, hvilket blev ændret til 15.000 kr. efter at klageren foreviste en kontoudskrift fra sin ægtefælles konto, hvoraf fremgik, at der den 26/11 2009 var hævet 5.000 kr.

I brev af 28/1 2010 til selskabet begrundede klageren kontantbeholdningen i værdiboksen med, at hun skulle søge folkepension, og at hun derfor ikke ville have pengene til at stå på sin konto.

Sagen er indbragt for nævnet ved klageskema dateret den 16/7 2010. I en vedlagt redegørelse har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
…
Den 27.02.2010 modtog jeg et brev fra L… hvor jeg får oplyst, at Tryg ikke kan udbetale yderligere - max beløb som udgør 19.800 kr., men kun det skønsmæssige beløb på 15.000 kr. Jeg har sendt dokumentation for 2 hævninger fra april 2009, men disse kan ikke medregnes som dokumentation, da de iflg. L… ligger for langt tilbage i tiden.

Den 04.03.2010 besvarer jeg L… 's brev modtaget den 27.02.2010. Jeg anmoder i brevet om klagevejledning samt klagefrist. Jeg hører intet fra L… - derfor sender jeg et anbefalet brev til L…

Den 24.03.2010. L… ringer herefter til mig og oplyser, at jeg skal kontakte Tryg og hente klageformularen der.

Den 15.04.2010 sender jeg min klage til Tryg. Jeg modtager kvittering for modtagelsen den 23.04.2010.

Den 06.06.2010 sender Tryg sin beslutning om at der ikke kan udbetales yderligere erstatning. Tryg vedlægger en kendelse der på ingen måder kan sammenlignes med mine forhold og min sag. Jeg er derfor helt uforstående overfor det medsendte.

Da jeg havde flere bemærkninger til Tryg 's brev sendte jeg et nyt brev til Tryg **den 16.06.2010.**

Den 29.06.2010 sendte Tryg det skema jeg skal anvende til Ankenævnet.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Jeg vil konkret opnå en retfærdig og værdig behandling samt at få udbetalt restbeløbet fra 15.000 kr. til max udbetaling på 19.800 kr. **eller 4.800 kr.**

Med værdig behandling kan jeg oplyse, at det berører mig meget at blive mistænkeliggjort for at have givet urigtige oplysninger.

Med henvisning til Tryg 's formodning om at jeg har brugt de omtalte kontante hævninger, kan jeg oplyse, at jeg til almindelig forbrug benytter mit Dankort hvilket også fremgår af mine kontoudskrifter."

Selskabet har i brev af 30/7 2010 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen bliver sendt til en ekstern taksator, der den 6. januar 2010 besøger kunden for en opgørelse af hendes krav. Efterfølgende bliver en opgørelse (bilag ..) sendt til kunden.

3. 78.746

Taksator gør her kunden opmærksom på, at der er fratrukket erstatningen for smykker 20 %, hvilket svarer til vores genleveringsrabat.

Desuden har han opgjort en skønsmæssig erstatning på 10.000 kr. for de rede penge, idet kunden ikke har sandsynliggjort, at hun er i besiddelse af det store beløb. Ved besøget hos kunden har taksator fået forevist et bilag fra en invaliditetserstatning på ca. 63.000 kr., som kunden fik udbetalt i oktober 2008.

Hun har desuden fremsendt dokumentation på hævninger hun og hendes mand har foretaget i perioden 7. april til 26. november 2009.(bilag ..) Manden er imidlertid flyttet på Ældrecenter … pr. .. maj 2009 og pr. denne dato omfattet af deres indboforsikring.(bilag ..) Ikke desto mindre har hun modtaget yderligere 5.000 kr. i erstatning, idet hun den 18. november 2010 har fremsendt et kontoudtog af sin mands konto, der viser en hævning på 5.000 kr.(bilag ..).

Kunden har tidligere klaget til kvalitetsafdelingen (bilag ..) hvilket er afvist iht. vores brev af 10. juni 2010. (bilag 7).

Konklusion:
Selskabet finder ikke, at kunden har tilført sagen yderligere og sandsynliggjort, at de beløb, der er hævet over en periode på 7½ måned, for de flestes vedkommende er lagt i værdiboks. Det er stort set de eneste kontante beløb, der er hævet i den pågældende periode.

Kundens yderligere krav på 4.800 kr. kan derfor ikke imødekommes.

Vi kan henvise til forsikringsbetingelsernes stk. 7.6, hvor det fremgår, at hvis ikke kunden kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn, hvilket vi har gjort ved udbetaling af 15.000 kr.
Vi kan endvidere henvise til Ankenævnets kendelse nr. 76.605, som ligeledes omhandler sandsynliggørelsen af et fremsat krav om erstatning af rede penge."

Hertil har klageren i brev af 10/8 2010 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er rigtigt at jeg har faet 63.000kr i erstatning, oktober 2008 - 12% mén grad.

Men sagen blev genoptaget og jeg fik 3% mere 16.259.75kr. Dato 3-2-2009.

Dette skyldes at min anden forsikring gennem Pen-Sam gav 15% men. I alt ca.16.000 kr.

Jeg har også fået udbetalt en kapitalpension den 1-9-2009 lydende på 87.900kr

Angående bilag 7 den 4-3 2010 Jeg synes ikke det er rimeligt at jeg skal rykke L … for et svar angående klagevejledning. Sender derfor kopi af postkvittering."

I selskabets brev af 27/8 2010 til nævnet hedder det bl.a.:

"Som kunden oplyser, har vi udbetalt ménerstatning på henholdsvis 62.765,25 kr. den 4. oktober 2008 og 16.259,75 kr. den 2. februar 2009. Begge beløb er indsat på kundens konto og kan derfor ikke indgå i det kontante beløb, der er opbevaret i værdiboks.

Der er desuden udbetalt en kapitalpension på 87.585,00 kr., som også ses indgået på kundens konto den 4. september 2009.

Vi finder derfor ikke, at den omstændighed, at kunden har modtaget større pengebeløb, ændrer på vores afgørelse.

Som kunden også skriver i sit brev af 4. marts 2010 er henlæggelserne i værdiboksen alene penge, der er hævet på kunden og hendes mands konti i tidsrummet 7. april til 26. november 2009.

Af den dokumentation på hævninger kunden har fremsendt fra perioden 4. maj 2009 til 4. december 2009 kan vi se, at der er hævet 22.600 kr.

Vi må fastholde, at kunden ikke har tilført sagen nye oplysninger, som gør, at vi betragter de indsendte bankudskrifter som dokumentation for, at alle beløbene, der er hævet via pengeautomat over en længere periode, er lagt i værdiboks."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet. I den forbindelse har klageren bl.a. anført, at hun har haft ekstra portoudgifter i forbindelse med sagen.

Nævnet har fået forelagt en række kontoudskrifter fra april til december 2009, hvoraf fremgår, at der er foretaget diverse hævninger af kontantbeløb.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**3. Hvilke genstande er dækket**
…
Stk. 3.3 Penge m.m.
…
Dækningen er begrænset til maksimalt 19.000 kr. pr. forsikringsbegivenhed.
…
7 Erstatningsopgørelse
…
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.
…
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
…
16. Indeksregulering
…
Forsikringssummer, selvrisici og andre beløbsangivelser indeksreguleres, medmindre andet fremgår af forsikringsbetingelserne eller policen."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler den, som retter et erstatningskrav mod selskabet, at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet. Er der tale om tyveri af rede penge, finder nævnet, at kravet til dokumentation stiger i takt med beløbets størrelse.

Ifølge den fremlagte dokumentation har klageren hævet kontanter fra sin bankkonto over en periode af 8 måneder. Henset hertil finder nævnet ikke ved det fremsendte bevist, at alle pengene stadig var til stede i værdiboksen, da tyveriet fandt sted. På det foreliggende grundlag finder nævnet således ikke anledning til at kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning for kontantbeholdningen. Det af klageren anførte kan ikke føre til et andet resultat.

Nævnet finder i øvrigt ikke at kunne kritisere selskabets behandling af sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson