876/11

Den 3. oktober 2011 blev i sag nr. 79.428:

xxxxx xxxxx
xxx xxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II i Danske Forsikring. Hun klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt for nogle smykker, der blev stjålet ved et anmeldt indbrudstyveri den 20/3 2010.

Klageren har fået udbetalt en samlet erstatning på 173.386,95 kr. i anledning af indbrudstyveriet, men er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse for så vidt angår de stjålne smykker. Klageren har rejst krav om erstatning for smykkerne på 207.200 kr. Selskabet har opgjort erstatningen for smykkerne skønsmæssigt til 86.600 kr. med henvisning til manglende dokumentation for klagerens krav.

Klageren har i klageskemaet, der er underskrevet den 21/11 2010, redegjort for sagen således:

> "Efter indbruddet den 20/3 2010 har jeg på de af Danske Forsikring fremsendte lister, påført hvilke smykker, jeg fik stjålet.
> Topdanmark har anerkendt indbruddet/tyveriet.
>
> Efterfølgende har Topdanmarks taksator … med henvisning til Forsikringsbetingelserne fastsat en skønsmæssig erstatning for mine smykker.
>
> Jeg har forevist billeder af smykkerne, og henvist til at taksatoren kunne aflægge min søster et besøg for at se ægtheden af de 3 generations smykker vi har arvet på lige fod efter min mor.

I mit brev af den 6-10-2010 forespurgte jeg Topdanmarks kundeansvarlige … om erstatningsopgørelsen var den samme uanset om der var tale om brand eller indbrud/tyveri.

… svarede i brev af den 12-10-2010: Om genstanden er gået tabt ved indbrud eller efter en brand, spiller ikke en rolle med hensyn til krav om dokumentation.

En Topdanmark kunde som efter en brand hvor alt er gået tabt, er således underlagt en tilfældig taksators skøn af erstatningens størrelse, ligesom jeg nu er.

Efter min opfattelse er det en stærk mistænkeliggørelse af mit erstatningskrav."

Selskabet har i brev af 21/1 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 22. marts 2010 anmeldte klager telefonisk, at der havde været indbrud den 20. marts 2010. Vi sendte samme dag et brev til klager, hvor vi bad klager sende en opgørelse over de stjålne genstande.

Den 19. april 2010 fik klager besøg af en af vores løsøretaksatorer, hvor de gennemgik klagers liste over stjålne genstande.

Mødet blev fuldt op af et brev fra vores taksator til klager dateret 7. juni 2010, hvor det fremgik, at der var fastsat en skønsmæssig erstatning for smykkerne, da vi ingen dokumentation havde modtaget. Taksator havde set få, meget utydelige billeder hos klager af enkelte af smykkerne, men klager kunne ikke fremlægge nærmere dokumentation for et eneste af smykkerne, hvorfor de blev erstattet skønsmæssigt.

Som det fremgik af brevet, var vi meget villige til at vurdere erstatningen igen, hvis klager kunne fremlægge nærmere dokumentation.

Den 9. juni 2010 modtog vi en klage over opgørelsen. Klagen blev besvaret den 15. juni 2010, hvor erstatningsopgørelsen blev fastholdt. Vi modtog en ny klage den 29. juni 2010, som blev besvaret den 2. juli 2010, hvor afgørelsen blev fastholdt.

Den 13. september 2010 skrev klager igen til os og tilbød, at vi kunne se nogle smykker hos hendes søster. Klager mente, at vi derigennem ville kunne vurdere værdien og ægtheden af de smykker, som hun havde fået stjålet.

Vi besvarede denne henvendelse den 21. september 2010, hvor vores taksator skrev, at han ikke mente, at klager kunne opfylde kravet til dokumentation for de smykker, der var blevet stjålet fra hende, ved at søsteren fremviste hendes smykker. Vi skrev igen til klager, at hvis hun havde noget dokumentation fra skifteretten eller advokat for de arvede stjålne smykker, kunne vi vurdere kravet igen.

Klager sendte derefter den 6. oktober 2010 en klage til vores kundeklageansvarlige, som bevarede klagen den 12. oktober 2010. Klager skrev en ny klage til vores kundeklageansvarlige den 22. oktober 2010 som blev besvaret den 8. november 2010, hvor erstatningen for smykkerne blev fastholdt, da vi stadig intet dokumentation havde modtaget.

Sagen blev derefter indbragt for Ankenævnet.
…
Vi kan ikke udbetale yderligere erstatning uden nogen form for dokumentation

Som det fremgår af ovenstående, har klager ikke kunne fremlægge nogen form for dokumentation for de stjålne smykker. Vores taksator har set få utydelige billeder af enkelte af smykkerne, men vi har ikke modtaget kvitteringer, certifikater eller noget andet dokumentation for et eneste af smykkerne.

Klager har oplyst, at flere af smykkerne er arvesmykker efter moderen og at hun derfor ikke har kvitteringer, certifikater eller andet på disse smykker. Vi har selvfølgelig forståelse for, at det kan være svært at fremskaffe nærmere dokumentation for arvesmykkerne, men som vi gentagne gange har skrevet til klager, så er hun velkommen til at fremsende opgørelse fra skifteretten, advokat der varetog arvesagen eller andet, som kan dokumentere, at hun har arvet disse smykker samt værdien. Hvis dette fremsendes, vil vi meget gerne vurdere kravet igen.

Vi skal fastholde, at vi ikke har mulighed for at forhøje erstatningen ved at kigge på klagers søsters smykker, da vi ikke finder, at søsterens smykkesamling dokumenterer værdien af de smykker, som klager fik stjålet ved indbrudstyveriet.

Klager har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes pkt. 7.6 kunne dokumentere / sandsynliggøre, at havde haft de stjålne smykket samt at disse er af en art og beskaffenhed som anmeldt.

Vi mener ikke, at klager har kunnet dokumentere rigtigheden og størrelsen af det fremsatte krav for smykkerne, hvorfor vi har været berettiget til at udbetale en skønsmæssig erstatning i henhold til vedlagte opgørelse.

Vi finder med henvisning til ovennævnte, at klager er blevet kompenseret til fulde i overensstemmelse med de gældende forsikringsbetingelser og praksis og vi må således fastholde, at der ikke kan udbetales yderligere erstatning i forbindelse med det anmeldte indbrudstyveri."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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 Danske Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag ikke kritisere selskabets afvisning af at yde yderligere erstatning for smykkerne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen