881/11

Den 30. november 2011 blev i sag nr. 79.959:

xxxx xxxxxxxxx xx
xxx xxxxxxxxx
xxxxxxxx x
xxxx xxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har indboforsikring i Tryg Forsikring A/S. De klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri på forsikringsstedet den 15/9 2010. Klagerne er endvidere utilfredse med selskabets behandling af sagen.

Erstatning

Klagen for nævnet omhandler selskabets erstatning for en række antikke våben og en guldmønt.

Selskabet har udbetalt 13.750 kr. for de antikke våben og 500 kr. for guldmønten. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til, dels at erstatningen for de antikke våben er i overensstemmelse med en sagkyndig vurdering, klagerne fik foretaget, dels at erstatningen for guldmønten er opgjort skønsmæssigt, idet klagerne ikke har dokumenteret deres krav.

I forbindelse med anmeldelsen af indbrudstyveriet til selskabet fik klagerne på baggrund af beskrivelser og fotos vurderet våbnene hos en våbenhandler. Af vurderingen af 28/11 2010 fremgår bl.a.:

"1 stk. Winchester M.1894 jubilæumsmodel, 30-30 med forgyldt låsestol. kr. 6.600,

2. 79.959

1 stk. jagtdolk med greb af hjortetak kr. 500,-
1 stk. bajonet, militær, med jernskede kr. 650,-
1 stk. svensk M.1887 revolver 7,5mm i særdeles god stand kr. 3.500,-
1 stk. svensk M.1887 revolver 7,5mm i rimelig stand kr. 2.500,-"

I klageskema af 6/4 2011 har klagerne bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
…
Den vurdering, der er lavet på de stjålne våben er urealistisk lav og en stjålen guldmønt erstattes ikke.
…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
En ny vurdering af våben.
Erstatning af guldmønt som kun er erstattet med 500,- kr. og som er betydelig mere værd.
…"

Dertil har selskabet i brev af 4/5 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling:**
Den 15. september 2016 modtager vi en telefonisk anmeldelse af et indbrud, hvor der var stjålet forskellige indbogenstande. Da vi modtager en opgørelsesliste på et større beløb, sender vi sagen til taksator, der besøger kunden den 8. november 2010.

Med hensyn til de stjålne våben havde kunden, forinden taksator kom på sagen, fået vurderet våbnene hos H. ... Denne vurdering er efterfølgende betalt af Tryg og verificeret hos [anden vurdering]. Imidlertid var kunden ikke tilfreds med vurderingen, idet han ikke mente, at H. var kompetent. Opgørelse vedlagt (bilag ..).

Kunden havde desuden også fået stjålet en guldmønt, som han krævede 6.000 -10.000 kr. for. Kunden har som dokumentation sendt et billede af en byzantinsk guldmønt, der mindede meget om den stjålne mønt.(bilag ..)

Taksator har bedt … Mønt og frimærkesamler vurdere prisen for en guldmønt lig den stjålne. Man oplyste imidlertid, at guldmønter er mange ting og uden nærmere dokumentation var det ikke muligt at komme med en vurdering.

Vores konklusion:
Vi har udbetalt erstatning for våbnene iht. den foretagne vurdering og som vi har skrevet i vores brev af 5. april, har vi henvist kunden til H. for en evt. korrektion. I så fald er vi indstillet til at revurdere den udbetalte erstatning.

Erstatningen for den stjålne mønt er en skønnet vurdering på 500 kr. fra taksators side. Kunden skal, i henhold til forsikringsbetingelserne stk. 7.6, for at få erstatning, dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Kan man ikke det, risikerer man, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klager A. i brev af 21/5 2011 til nævnet bl.a. påpeget:

3. 79.959

"Da K. og jeg var ovre ved H. [vurdering] for at få lavet en vurdering af de stjålne våben talte vi først med en salgsassistent som fortalte os, at denne svenske M1887 revolver var over 6000,- kr. værd.
Vi erfarede, at man ikke bare lige kan få lavet en vurdering, så O. fra H. fik billede og beskrivelse af effekterne, og ville vende tilbage når der var en vurdering.
Da vi modtog vurderingen kunne vi se, at de to svenske M1887 revolvere havde en samlet vurdering på ca. det beløb, som salgsassistenten i H. havde fortalt os, at én revolver var værd.
Da K. derefter talte med [taksatoren] i Tryg sagde denne, at vi jo selv havde kontaktet H. og at det var deres vurdering, der var gældende.
K. pointerede overfor [taksatoren], at han aldrig ville kunne købe bare én M1887 revolver for det beløb, der var den samlede vurdering på to M1887 revolvere, men [taksatoren] sagde, at det måtte K. tale om med H. og O.
Ca. 3 uger senere blev forsikrings-beløbet udbetalt selv om K. havde protesteret over vurderingen af våbnene, men vi kunne på daværende tidspunkt ikke bevise en ca. vurdering. Jeg spurgte K. om hvor han havde købt revolverne, og da han fortalte mig, at det var på … auktion vidste jeg, at vi havde et katalog fra denne auktion liggende. Jeg har vedlagt kopi af katalog der beskriver den end M1887 revolver som K. købte i marts 2001 og som dengang var vurderet til 5.500 kr. …
Måske man undrer sig lidt over hvorfor netop denne revolver er så vigtig og eje - der er da mange andre modeller - men lige præcis denne model er den som Sixten Sparre skød Elvira Madigan med i 1889.
D. 7/12-10 køber K. en bajonet og må betale 200,- kr. mere end det beløb O. … en uge før, havde vurderet for en bajonet.
K. havde i sin tid fortalt O. , at den stjålne bajonet var virkelig smuk blank go meget velholdt, men den som O. fandt frem fra lageret var både rusten og tæret med dog dyrere …"

Af det ovenfor omtalte auktionskatalog fra 10/3 2001 fremgår bl.a.:

"**Svensk M/1887 revolver.** Ottekantet pibe, Revolveren fremtræder i bedste kvalitet med blånering og casehandning intakt. Original taske i læder stemplet med kongekroner. Samlertilladelse 5.500"

På baggrund af klagernes brev af 21/5 2011 til nævnet har selskabet i brev af 8/6 2011 til nævnet bl.a. oplyst:

"Kunden mener, at vores udbetaling for de stjålne våben ikke svarer til den faktiske værdi.

Som dokumentation for denne påstand har kunden fremsendt en kopi af kataloget fra den auktion, hvor et af våbnene i sin tid blev købt. Det var tilbage i 2001 og værdien af den pågældende revolver M/1887 er ikke nødvendigvis den samme i dag, da prisen er afhængig af bl.a. udbud og efterspørgsel.

Vi har tidligere oplyst vores kunde, at såfremt man i H., hvor vedkommende selv har fået foretaget en vurdering af de stjålne våben, laver en revurdering og priserne bliver vurderet højere end det udbetalte beløb, er kunden velkommen til at vende tilbage overfor os, hvorefter vi vil vurdere udbetalingen for våbnene på ny.

Med hensyn til at prisen for generhvervelse af en tilsvarende bajonet er højere end den vurderede pris, kan vi ikke kommentere denne. Vi må gå ud fra, at vurderingen er et udtryk for den aktuelle pris på vurderingstidspunktet."

Selskabets sagsbehandling

I mail af 6/2 2011 til selskabet har klagerne bl.a. oplyst:

> "Efter vi i september 2010 var udsat for indbrud, sender vi en skadeanmeldelse til Tryg forsikring.
>
> En dag bliver vi ringet op af [taksator] som siger, at han vil komme ud til os, og gennemgå de forskellige punkter med os.
>
> - 'Ja selvfølgelig' siger K.
> - 'Nåh, det har du ikke noget imod? spørger [taksatoren] så.
>
> Hvorfor skulle vi have noget som helst imod og få besøg af taksatoren, det er da nok den almindelige procedure i den forbindelse, og det har K. og jeg talt om?
>
> Men hvorfor skal [taksatoren] stille et så provokerende spørgsmål, og det endda ved den første samtale med ham?
>
> Da [taksatoren] sender os opgørelsen af vores stjålne ting, er der nogle emner vi er uenige om. I den forbindelse ringer [taksatoren] en dag, og [taksatoren] og K. diskuterer lidt frem og tilbage, dog uden og blive enige om beløbene, og [taksatoren] slutter samtalen med kort og truende og sige at:
> - 'hvis vi klager over hans vurdering, skal han nok sørge for, at vi skal stille med kvitteringer/regninger på alt'.
>
> K. siger, at det må han da lige tale om med [taksatorens] chef, og til denne udtalelse udbryder [taksatoren] at - 'det kan du bare gøre, hende er jeg ikke bange for...'
>
> Vi kontakter … Politi for og spørge, om [taksatoren] på denne måde må true os, og selvfølgelig må [taksatoren] ikke komme med truende udtalelser.
>
> Uenighederne drejer sig bl.a. om den vurdering der er lavet af en dolk, en Winchester, en bajonet og to antikke revolvere, og da [taksatoren] og K. taler sammen, fortæller K. lidt om den tid hvor han er inde ved militæret ….
>
> Straks skal [taksatoren] kommenterer disse udtalelser, og latterliggøre K. ved og sige at: - 'det da var i 1800-grøn-hvidkål' at K. var derinde.
> …
> Vi håber du har forståelse for vores henvendelse til dig, idet [taksatoren] jo ikke har respekt for sin chef ved og sige, at han ikke er bange for hende.
>
> Endvidere er det vores håb, at [taksatoren] vil få endnu en lektion i korrekt opførsel overfor jeres kunder, og en irettesættelse, så ikke andre af jeres forsikringstagere skal udsættes for samme provokerende, uhøflige og - ikke mindst - truende opførsel og udtalelser fra løsøretaksator ..."

Dertil har selskabet i brev af 5/4 2011 til klagerne bl.a. svaret:

> "Som tryghedsleverandør lægger vi stor vægt på altid at yde vores kunder en hurtig, korrekt og venlig behandling og vi beklager, hvis det ikke har været jeres oplevelse i denne sag.

Jeres henvendelse har selvfølgelig været forelagt taksator … til udtalelse.

Denne står uforstående overfor jeres klage over sagsforløbet, idet han udtaler om mødet på forsikringsstedet, at det blev holdt i en *god og fornuftig tone.*

Efterfølgende har han været i telefonisk kontakt med jer og da han var opmærksom på, at sagen berørte jer meget, var han meget opmærksom på jeres dialog.

Vi skal selvfølgelig beklage, hvis I har opfattet [taksatorens] opførsel som provokerende, truende eller uhøflig, hvilket på ingen måde har været tilsigtet."

I klageskema af 6/4 2011 har klagerne bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Som det fremgår af den mail der er medsendt til jer har vi klaget over den behandling og trussel, som løsøretaksator ved Tryg Forsikring … er fremkommet med overfor os.
…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
…
En fornuftig forklaring på hvorfor [løsøretaksatoren] opfører sig provokerende/truende overfor os, og om det er Tryg's normale talemåde til kunderne."

Hertil har selskabet i brevet af 4/5 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Med hensyn til kundens klage over vores taksators opførsel og behandling af sagen, er han forelagt denne udtalelse og kan ikke genkende denne opfattelse.

Der har været flere dialoger mellem vores taksator og kunden og vi har hans udtalelse om, at han på ingen måde har været provokerende eller truende overfor kunden. Han oplyser dog, at kunden under en af de sidste samtaler var meget sur over, at vi ikke 'bare' kunne udbetale noget mere i erstatning i sagen. Her mindes taksator at have udtalt, at hvis sagen skulle starte forfra, ville han kræve yderligere dokumentation.

Taksator har fra første kontakt med kunderne været opmærksom på at være neutral og høre på, hvad de havde at fortælle.

Vi beklager selvfølgelig, hvis kunden har opfattet taksatorens opførsel som provokerende og truende, hvilket på ingen måde har været tilsigtet og hvilket han i øvrigt står helt uforstående overfor.

Som tryghedsleverandør lægger vi stor vægt på altid at yde vores kunder en hurtig, korrekt og venlig betjening og vi beklager meget, hvis kunden ikke har haft den oplevelse i sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**
Stk. 7.1
Erstatning skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som umiddelbart før, skaden fandt sted.

…
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 har gennemset fotos.

Nævnet udtaler:

Erstatning

Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerne ikke har bevist, at de har krav på yderligere erstatning end allerede anerkendt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har bemærket sig, at selskabet vil revurdere sagen, såfremt klagerne fremlægger yderligere dokumentation for våbnenes værdi.

Selskabets sagsbehandling

På det foreliggende grundlag finder nævnet ikke anledning til at udtale kritik af selskabets behandling af sagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson