884/12

Den 30. januar 2012 blev i sag nr. 79.996:

xxxxxx xxxx
xxx xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Klagen ses at vedrøre tre forhold: 1) en kongekæde, 2) et ur af mærket Tissot og 3) 16.500 kr. i kontanter.

Selskabet har i anledning af indbrudstyveriet i alt udbetalt 190.064,25 kr. fratrukket selvrisiko. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning med henvisning til manglende dokumentation for klagerens krav.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Vi vil gerne klage over nogle afgørelser. Kongekæde hvor jeg har fremlagt billeder plus kvittering. De vil kun betale 10000 kr. fordi jeg ikke har fået lavet en vurdering. Tissot hvidguldsur som jeg har arvet jeg har fremlagt billeder og certifikat og … har bekræftet de har solgt det til min familie det er vurderet at Tissot til 35000 kr. Alka vil kun give 5000 kr. i skønsmæssig erstatning. Kontanter vi har fået stjålet 16500 kr. Vi har fremlagt masser af bankudskrifter helt frem til indbrudsdatoen. Alka vil kun give 4000 kr. Vi synes sagen er underlig fordi de har fået hvad de har bedt om som dokumentation og alligevel dækker de ikke fuldt ud også selvom vi har udvidet smykkeforsikring.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi vil gerne have det vi har ret til da vi tegnede vores forsikring."

2. 79.996

Selskabet har i brev af 4/4 2011 til nævnet redegjort for sagen således:

"Klager tegnede den 15. juni 2010 familieforsikring og udvidet rejse- og afbestillingsforsikring i Alka Forsikring med ikrafttrædelse den 1. juli 2010. Police og forsikringsbetingelser vedlagt.

Den 28. juli 2010 anmeldte klager via internet - kopi vedlagt - at der havde været indbrud på hans bopæl. Ved telefonsamtale med en af selskabets medarbejdere den 29. juli 2010 uddybede klager anmeldelsen. Klager forklarede, at de var taget på ferie den 25. juli om morgenen og den 27. juli havde klagers ven - som havde været forbi huset - ringet og meddelt, at der havde været indbrud. Klagers ven ville sørge for at kontakte politiet samt en låsesmed til udskiftning af den ødelagte lås.

Klager tog samme dag hjem fra ferie og gennemgik hvad der var stjålet og udfærdigede kosterlister.

Alka Forsikring bad ved brev af 29. juli 2010 klager om at indsende kvittering for anmeldelse til politiet samt dokumentation for de stjålne genstande. Kopi vedlagt.

Sagen blev overdraget til en af selskabets skadekonsulenter som tog kontakt til klager den 5. august 2010.

Selskabets skadekonsulent holdt den 14. september 2010 møde med klager og dennes hustru og udfærdigede på baggrund af den indsendte dokumentation og oplysningerne i øvrigt erstatningsopgørelse.

Bygningsskaderne (herunder indbygningsovn) er erstattet over bygningsforsikringen og har angiveligt ikke voldt problemer.

De stjålne jakker 3 af mærket Peak Performance og 1 af mærket Northface er kommet til veje og tilbageleveret klager.

Alka Forsikring har for de tilfælde, hvor der foreligger fornøden dokumentation erstattet med enten genleveringsprisen for tilsvarende genstande eller nypris minus afskrivning for mode, nedsat anvendelighed og alder.

For de genstande for hvilke der ikke foreligger dokumentation - kvittering, fotos eller andet - har selskabet fastsat en skønsmæssig erstatning.

På baggrund af klagers utilfredshed med enkelte af erstatningsposterne gennemgik Alka Forsikrings skadekonsulent på ny sagen og sammenholdt med den af klager eftersendte yderligere dokumentation forhøjede skadekonsulenten den skønsmæssige erstatning for en del af de omtvistede poster, herunder Gucci og Louis Vuitton tasker, Gucci sko og kontanter.

På baggrund af efterfølgende undersøgelser og eftersendt dokumentation er der således i alt udbetalt 190.064,25 minus den for forsikringen gældende selvrisiko 1.024,00 kr. i alt 189.040,25 kr.

På foranledning af henvendelse fra klager, hvori denne gjorde rede for sin fortsatte utilfredshed med dels sagsbehandlingstiden dels den udbetalte erstatning redegjorde Alka Forsikring ved brev af 28. december 2010 for årsagen til sagsbehandlingstiden samt forklarede uddybende om baggrunden for erstatningsfastsættelsen. Kopi vedlagt.

Nærværende klage som nu er indbragt for Ankenævnet for Forsikring vedrører angiveligt alene erstatningen for en kongekæde, et Tissot ur og kontanter.

Sagen er gennemgået på ny med udgangspunkt i klagers kosterlister, de fremsendte kvitteringer og den aktuelt udbetalte erstatning.

Alka Forsikring har udbetalt erstatning for størstedelen af de anmeldte effekter i overensstemmelse med de af klager angivne priser i forhold til nyværdi. Enkelte effekter er erstattet med Alka Forsikrings genleveringspris.

For en del af de effekter klager ikke har kunnet dokumentere er der udbetalt skønsmæssig erstatning og efterfølgende er der udbetalt yderligere skønsmæssig erstatning på baggrund af nye oplysninger.

For så vidt angår de effekter som der aktuelt klages over erstatningsfastsættelsen af skal vi bemærke følgende:

Af oplysningerne om kongekæden fremgår det, at den skulle være 55 cm. lang og veje 124 gram. Den var angiveligt købt brugt formentlig primo 2008 af en kammerat ved navn … - senere berigtiget til ... Kæden blev betalt med omsmeltet 22 karat guld. Kæden var efter købet blevet forlænget med 10 cm. hos en privat, men der fandtes ikke kvittering.

Klagers 'dokumentation' for kæden er en håndskreven kvittering fra 5. april 2005 i navnet ... Der foreligger ikke overdragelseserklæringer, hverken fra … til … eller fra denne til klager og kæden er heller ikke vurderet sammen med klagers øvrige smykker, som blev vurderet kort før indbruddet.

Efter at havde indhentet først mundtlig senere skriftlig bekræftelse på købet/salget af kæden fra de to omhandlede personer og have modtaget foto, hvor klager bærer en kæde - kopier vedlagt - accepterede Alka Forsikring at udbetale en skønsmæssig erstatning for kongekæden. Den skønsmæssige erstatning for kæden blev fastsat til 10.050 kr.

Der er imidlertid ikke dokumentation for lødighed og vægt, hvorfor Alka Forsikring ikke finder dokumentationen fyldestgørende og vi må derfor fastholde den skønsmæssige erstatning.

Oplysningerne vedrørende det stjålne ur har været meget divergerende. Først blev det oplyst, at der var tale om et Citizen ur, dernæst at der var tale om et Rolex ur og endeligt at der var tale om et Tissot ur. Uret var angiveligt købt i … af klagers moder og givet til klagers hustru i barselsgave. Den fremsendte erklæring som skulle dokumentere uret var et tilbud fra den pågældende urmager og ikke en kvittering. Urmageren udtalte til selskabet at han ikke erindrede, at havde solgt et sådant ur (ville ellers kunne huske det, da der ikke var tale om 'hverdagssalg').

På baggrund af personlig henvendelse fra klager og dennes moder til urmageren bekræftede denne efterfølgende at have solgt et sådant ur til klagers moder.

Grundet den manglende dokumentation og de divergerende oplysninger, men henset til det senest fremkomne udbetalte Alka Forsikring en skønsmæssig erstatning for uret på 5.000 kr.

4. 79.996

Alka Forsikring modtog 2 fotos, hvor en person bærer uret samt et certifikat. Fotos og certifikat blev fremsendt til urmageren, som imidlertid ikke ud fra fotoet kunne genkende hverken ur eller kunde. Urmageren oplyste desuden, at han aldrig havde solgt et sådant ur.

På baggrund af de foreliggende oplysninger må vi fastholde, at vi ikke kan udbetale yderligere i erstatning for uret.

For så vidt angår kontantbeløbet forklarede klager, at det var penge opsparet gennem 1 - 1,5 år med ca. 500 kr. hver måned til brug på ferier og til daglige indkøb af en vis værdi.

Efterfølgende har klager til støtte for sit krav oplyst, at han havde dokumentation på hævning af 30.000 kr. Af de af klager fremsendte kontoudtog fremgår det, at klager har hævet et væsentligt beløb i perioden fra januar til april 2010, men i perioden fra april til juli alene har hævet 4.500 kr.

Alka Forsikring har erstattet kontanter skønsmæssigt med 4.500 kr. Det skal bemærkes, at klager var taget på ferie, da indbruddet fandt sted, og det kan således undre at kontanterne, som angiveligt var opsparet til brug på ferier fortsat lå i hjemmet.

Med henvisning til ovennævnte og på baggrund af de divergerende forklaringer om oprindelsen til kontantbeholdningen (opsparet gennem 1,5 år/hævet) finder vi ikke anledning til at revurdere den skønsmæssige erstatning for kontanterne.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

Vi finder således at klager - i forhold til den fremlagte dokumentation for kravet - er behandlet 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 indbrud.

Såfremt der ikke kan fremlægges behørig dokumentation for et krav, der rejses mod selskabet i forbindelse med indbrud/tyveri er selskabet ifølge foreliggende omfattende praksis fra Ankenævnet for Forsikring - herunder de af selskabets skadekonsulent nævnte kendelser AK 67.865 og AK 75.130 - berettiget til at fastsætte erstatningen skønsmæssigt."

Nævnet har fået forelagt de fotos, der er fremlagt i sagen.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**19 Dokumentation**

19.1.
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 oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.

I egen interesse bør man 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, hvad prisen er og hvem det er købt af. 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 Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler en forsikringstager at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson