882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.166:

xxxxxxx xxxx
xxxxxxx xxxx xxx xxx xxx
xxxx xxxxxx

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 selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt tyveri, hvor han fik stjålet en række indbogenstande, herunder et ur og et kontantbeløb på 14.000 kr.

Selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for kontanterne og har afvist at yde dækning for uret med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren den 25/11 2010 anmeldte til selskabet han havde fået stjålet nogle genstande, herunder et kontant pengebeløb og et ur, ved et indbrudstyveri den 20/11 2010 fra en vens adresse.

Af klageskemaet, som er underskrevet den 9/3 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Uforstående over for de ikke dækker mine kontanter (14000) kun 3500,-
Har fra d. 16/7 hævet 5000, 20000, 2000, 7000, 5000, 4000, 5500, 3000 = 51.500 kr. i kontanter, er i gang med at lave mit køkken osv.

Ur vil de ikke dække, selv om jeg har dok på dette, men de dækker min pc som jeg ikke havde kvittering på.

2. Hvad vil de konkret opnå hos selskabet? ..
Dækning af mine kontanter og ur.

Div. kontoudskrifter er med.
Ur: Har haft kontakt til den blå avis og de kan kun gå til 2009, men uret er købt for 3 år siden. Der er vedlagt mail fra DBA."

Selskabet har i brev af 5/4 2011 til nævnet redegjort for sagen og sin stillingtagen hertil således:

"Den 25. november 2010 anmeldte klager via internet - kopi vedlagt - at der den 20. november 2010 havde været indbrud på adressen …, hvor han havde fået stjålet en Canada Goose jakke, en Macbook bærbar pc, et IWC Spitfire Chronograf med lænke, kontanter, en Nike taske og noget tøj. Kopi vedlagt.

Den 26. november 2010 talte klager med en af selskabets medarbejdere og oplyste, at han havde overnattet hos en kammerat fra torsdag den 18. til fredag den 19. november og var kørt på arbejde uden at tage sine ting med. Klager oplyste, at han ikke kunne huske hvad han havde lavet fra fredag til lørdag. Klagers kammerat tog på arbejde lørdag den 20. november om aftenen og da han kom hjem den 21. november kl. 5 om morgenen havde der været indbrud.

Alka Forsikring bad ved brev af 1. december 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 og den 21. december 2010 holdt møde med klager.

Klager fremlagde kvittering for tøj og Louis Vuitton bælte. Klager havde ikke kvittering eller anden dokumentation for Macbook pc eller for IWC uret.

Som dokumentation for kontanter fremlagde klager udskrift af kontoudtog til dokumentation af hævninger i perioden forud for tyveriet i en størrelsesorden som godtgjorde, at klager var i besiddelse af de 14.000 kr. som angiveligt blev stjålet ved indbruddet hos hans kammerat.

Som det fremgår af erstatningsopgørelsen har Alka Forsikring for de tilfælde, hvor der foreligger fornøden dokumentation erstattet med nyprisen for de stjålne genstande.

For Macbook pc'en har selskabet fastsat en skønsmæssig erstatning (svarende til hvad en standard bærbar pc kan købes for), da klager ikke har dokumentation for køb eller besiddelse af Macbooken, trods det at klager har oplyst at den er købt for 2 - 2,5 år siden i El giganten. Klager var angiveligt ej heller i besiddelse af tilbehør, vejledninger, emballage eller lignede der kunne dokumentere ejerskabet.

For så vidt angår IWC Spitfire chronografen forklarede klager, at uret var købt for 2,5 - 3 år siden via DBA. Uret var udbudt til 32-33.0000 kr. og klager fik det for 30.000 kr. Klager mødtes med sælger ved en urmager i … (klager kan ikke huske hvor eller hvilken) hvor uret blev checket. Klager kan ikke oplyse noget om sælger og har ingen kvittering eller overdragelseserklæring og er ikke vidende om urets alder.

Klager har forklaret, at han bar uret næsten dagligt også på arbejde, men oplyste senere at han netop ikke havde haft uret på, fordi han skulle på arbejde.

Klager har fremlagt en bekræftelse fra en urmager på reparation/service af uret. Bekræftelsen er udfærdiget den 26. november 2010 i navnet … Ved kontakt til urmageren oplyste denne, at han kendte …, som indleverede og hentede uret og som tidligere havde været kunde, men intet kendte til ejerskabet af det pågældende ur.

For så vidt angår kontanter har selskabet også betalt skønsmæssig erstatning, da det ikke på nogen måde var dokumenteret, at klager var i besiddelse af det store kontantbeløb på gerningstidspunktet. Den skønsmæssige erstatning udgjorde i overensstemmelse med praksis 3.500 kr.

Klager henvendte sig ved mail af 20. januar 2011 til selskabet og klagede over den udbetalte erstatning. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring forklarede ved brev af 25. januar 2011 baggrunden for erstatningsfastsættelsen og udbetalte yderligere 1.500 kr. i erstatning for kontanter på baggrund af de af klager fremsendte kontoudtog. Kopi vedlagt.

Af de fremsendte kontoudtog fremgår det, at klager har hævet et væsentligt beløb i perioden fra 1. juli 2010 til 20. oktober 2010. Størstedelen dog i juli/august måned og seneste hævning fremgår at være den 27. september 2010 med 3.000 kr.

Datoer for hævninger og beløb sammenholdt med gerningstidspunktet den 20. november 2010 finder selskabet ikke dokumenterer tilstedeværelse af det store kontantbeløb, hvorfor selskabet har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr.

De fremsendte kontoudtog dokumenterer efter selskabets opfattelse ikke et beløb i den størrelsesorden som klager har anmeldt.

På baggrund af klagers oplysninger og den fremsendte dokumentation har selskabet således udbetalt 17.040 kr. med fradrag af den for forsikringen gældende selvrisiko på 1.024 kr. i alt 16.016 kr. Kopi vedlagt.

Efter flere henvendelser på mail fra klager til skadekonsulenten og dennes fornyede gennemgang og fastholdelse af erstatningen henvendte klager sig til selskabets klageansvarlige.

Ved brev af 21. februar 2011 besvarede afdelingschef … klagen. I brevet fastholdt … den trufne afgørelse og uddybede baggrunde for denne. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 18.1 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.

Sagen er gennemgået på ny med udgangspunkt i de af klager afgivne oplysninger og den af klager fremsendte dokumentation.

Som det fremgår, er der udbetalt erstatning for de dokumenterede effekter i overensstemmelse med de af klager angivne priser i forhold til nyværdi.

Pc' en er på grund af manglende dokumentation erstattet skønsmæssigt. Ved erstatningen er der taget udgangspunkt i at de fleste husstande er i besiddelse af en pc og erstatningen er fastsat i forhold til den oplyste alder og hvad en standard bærbar pc kan erhverves for.

For så vidt angår IWC Chronografen er erstatning afvist grundet manglende dokumentation. Der er tale om en bekostelig enkeltgenstand og i den forbindelse skærpede dokumentationskrav. Klager har ikke kunnet fremlægge hverken kvittering, privat overdragelseserklæring eller certifikat, brugervejledning eller æske - ikke en gang et foto hvor han bærer uret (trods det han har oplyst, at han bærer det næsten daglig) Klager kan heller ikke huske af hvem han har købt uret, hvor eller i hvilken urmagerforretning det blev checket før købet, trods det at det angiveligt kun er 2-3 år siden klager købte uret. .

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

Alka Forsikring har erstattet kontanter skønsmæssigt med 5.000 kr. De fremsendte kontoudtog dokumenterer efter selskabets opfattelse ikke et beløb i den størrelsesorden som klager har anmeldt, da de væsentligste beløb er hævet 3-4 måneder før gerningstidspunktet (seneste hævning den 27. september 2010 med 3.000 kr.) og datoer for hævninger og beløb sammenholdt med gerningstidspunktet den 20. november 2010 således ikke dokumenterer tilstedeværelse af det store kontantbeløb.

Det skal for god ordens skyld tilføjes, at det kan undre at klager medtog det store kontantbeløb da han skulle overnatte hos sin kammerat og derefter lod det ligge hos kammeraten, da han tog på arbejde næste morgen.

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."

Hertil har klageren i brev af 26/4 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg må stadig stille mig uforstående overfor, at i anerkender dækning af min computer, som der ikke er fremvist bilag på, men ikke anerkender dækningen af mit ur som jeg har bilag på fra renovering. At det er min kammerat der har indleveret det til rep. Men man må nu heller ikke hjælpe andre mennesker mere og så skal det straffes?? Det skal yderligere siges jeg har et andet dyrt ur. Som de så kvittering på. Og uret. Yderligere mere kan jeg sige at alle mine

billeder var på min pc. Så det er lidt svært at vise dok. Jeg har sendt dok fra DBA på at man ikke kan gå tilbage og finde den annonce igen. Men det har forsikringsselskabet ikke nævnt noget om. Sjovt nok.

Hvad angår dækning af mine kontanter, har de på intet tidspunkt bedt om bilag eller kontoudskrifter af disse. Der er flere aspekter, som burde gøre sig gældende. Ikke alle mennesker har deres penge opbevaret i pengeinstitutter og jeg har tit kontanter liggende. Jeg har lige fået renoveret køkken og står ligeså overfor, at skal have renoveret badeværelse, derfor har jeg haft penge liggende til håndværkere og lignende. Som forsikringsmanden selv så da han var der hjemme. Og hvor står det lige i mine forsikringspapirer at de kontanter skal være hævet inde for samme mdr.?? Som de skriver. Det kan jeg ikke se ud fra mine forsikringspapirer jeg har fået tilsendt.

Kan da yderlige sige at jeg arb. Som projektleder for en el virksomhed og får en god løn osv."

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"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.
…
Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren at bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav mod forsikringsselskabet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen som sket.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson