882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.204:

xxxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, hvor der blev stjålet en række effekter.

Klageren har opgjort sit tab til 119.328 kr. Selskabet har udbetalt 33.046 kr.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fornøden dokumentation for sit krav.

I klageskema af 13/3 2011 har klageren bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Jeg har mistet rigtig mange ting.
> Vedlagt redegørelse: Samtidig tog de en stor spand med låg. I den lå alle mine kvitteringer. Jeg har derfor haft lidt svært ved at kunne dokumentere for de ting jeg har fået stjålet. Dog har jeg sendt billeder, og skaffet kvitteringer på det jeg har kunnet. Og jeg ved godt, at når man ikke har kvitteringer, bliver erstatningen fastsat skønsmæssigt. Men jeg synes, at det beløb de er nået frem til er meget urimeligt.
>
> **2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?** …
> En større erstatning så jeg kan få mine børns og mine ting tilbage."

I skrivelse vedlagt klageskema har klageren bl.a. oplyst, hvilke effekter hun har meldt stjålet.

I brev af 6/5 2011 til nævnet har selskabet bl.a. bemærket:

"**Sagsforløb:**
Kunden anmeldte telefonisk den 13. januar 2011, at der havde været indbrud i hendes lejlighed den 11. januar 2011.

Samme dag fremsendte vi opgørelseslister til vores kunde, som vi fik retur den 18. januar 2011 med et krav på 120.000 kr. Kopi af opgørelsesliste vedlagt som bilag.

Af listerne fremgik, at der bl.a. var stjålet:

- smykker,
- 2 fladskærms TV,
- 2 Playstation 3 spillekonsoller,
- Bærbar PC&,
- Wii spillekonsol,
- 450-500 dvd-film,
- 15 DVD bokse,
- 80 Blueray film,
- 60-70 playstation 3 spil,
- 10 Wii spil
- 200-250 cd'ere
- lidt tøj.

Kunden oplyste endvidere, at hun ikke havde nogen dokumentation, da alle kvitteringer lå i en hvid plastspand med låg, der også var blevet stjålet.

Vi sendte herefter skaden til opgørelse hos vores taksator.

Taksator kontaktede kunden telefonisk den 21. januar 2011 og bad hende dokumentere sit krav f.eks. ved at kontakte forhandlere og få kopi af købskvitteringer, da en del af tingene kun var 1-2 år gamle.

Kunden kontaktede herefter telefonisk vores taksator den 27. januar 2011, til hvem hun oplyste, at nogle af effekterne var købt gennem www.Wupti.com, hvorfor vi bad kunden kontakte Wupti for en kopi af købskvittering.

Endvidere oplyste vores kunde, at 40" fladskærms-tv havde hun fået af sin ekskæreste, der havde købt fladskærms-tv'et i Den Blå Avis. Sælger af TV'et havde til ekskæresten oplyst, at der var tale om et fejlkøb, hvorfor de havde sat det til salg. TV'et var helt nyt.

For så vidt angik de 200-250 CD'ere og 450-500 DVD'ere, 180 Bluerayfilm og 15 DVD bokse oplyste vores kunde, at hun ikke kunne huske titlerne på disse. Taksator spurgte i den forbindelse, om ikke vores kunde f.eks havde nogle fotos, hvoraf man kunne se genstandene.

Vores kunde vendte herefter tilbage ved brev af 8. februar 2011, hvori hun oplyste, at hun kun havde dokumentation på køb af et 32" Sony Tv gennem Wupti.

Kunden havde desuden en faktura på køb af den ene Playstation 3 - men den stod i hendes fars navn.

Den anden Playsstation3 var der ingen dokumentation for.

Vores taksator afholdt herefter et møde med vores kunde den 11. februar 2011.

I forbindelse med besøget fik taksator udleveret nogle fotos, der skulle vise nogle af de stjålne CD'ere m.m. Vedlægges som bilag.

Vores kunde var ikke i stand til at oplyse nogen af titlerne på de anmeldte 400-500 DVD'ere, 200-250 CD'ere, 15 DVD bokse og 60-70 Playstation 3 spil.

Samtidig oplyste kunden på mødet, at en del af tingene var der ingen kvittering på, da de var købt brugt.

Efter mødet udfærdigede taksator en beregning af erstatningsopgørelsen på baggrund af de oplysninger og den dokumentation, der forelå i sagen.

Brev og opgørelse af 14. februar 2011 blev herefter fremsendt til kunden. I brevet henviste vi specielt til forsikringsbetingelserne stk. 7.6, hvoraf det fremgår, at det er forsikringstager, der skal dokumentere eller sandsynliggøre sit krav. Såfremt dette ikke kan lade sig gøre, kan selskabet helt afvise at betale erstatning eller fastsætte denne skønsmæssigt.

Kopi af forsikringsbetingelserne stk. 7.6 vedlægges som bilag.

Af brev og opgørelse fremgik, hvilke genstande vi erstattede skønsmæssigt på grund af manglende dokumentation. Samtidig gjorde taksator opmærksom på, at hvis kunden fremkom med dokumentation ville vi tage erstatningens størrelse op til fornyet behandling.

Skaden blev opgjort til 18.166 kr. hvorfra blev trukket kundens selvrisiko på 3.120 kr. i alt 15.046 kr., der blev tilsendt kunden den 14. februar 2011.

Efterfølgende vendte vores kunde tilbage den 4. marts 2011 med 3 fotos, hvor man på det ene kunne se en række DVD'ere i baggrunden.

Samtidig var vedlagt erklæring fra vores kundes ekskæreste …, der bekræftede, at han havde købt et 40" Samsung TV i Den Blå Avis for 2 år siden for 6.000 kr. Kunne ikke huske adressen. Kopi af erklæring vedlagt som bilag.

Det fremgik dog ingen steder af erklæringen, at TV'et var foræret til vores kunde.

Endelig havde vores kunde vedlagt lister med nogle titler på en række DVD'ere, Blueray film og Playstation 3 spil. Kunden oplyste, at de opgivne titler havde hun fundet på nettet.

Af listerne fremgik 154 DVD'ere, 19 DVD bokse, 35 Blueray film og 24 stk. Playstation3 spil.

På baggrund af det fremsendte fotomateriale og de udfærdigede lister udbetalte vi herefter yderligere 18.000 kr. i erstatning, idet vi endnu engang gjorde opmærksom på, at vi gerne ville revurdere sagen, hvis yderligere dokumentation fremkom.

Vi gjorde i den forbindelse vores kunde opmærksom på, at der på grund af manglende dokumentation fortsat var tale om en skønsmæssig fastsat erstatning. Kopi af opgørelse af 7.marts vedlægges som bilag).

Kunden klagede herefter til Ankenævnet.

Vores vurdering:
Erstatningen er sammenlagt opgjort til 36.166 kr. - selvrisiko på 3.120 kr.

Bortset fra faktura på det ene TV har vores kunde ikke været i stand til at dokumentere sit erstatningskrav.

Vores kunde har ved anmeldelse eller taksatorbesøg ikke kunnet fremkomme med nogen titler på de stjålne DVD film, Playstation 3 spil, Wii spil eller CD'ere.

Først efterfølgende får vi tilsendt en liste, som kunden har skrevet med udgangspunkt i, hvad hun har kunnet finde på nettet.

I den forbindelse skal vi bemærke, at de efterfølgende fremsendte titler svarer til ca. 1/3 af det antal, der opgivet som stjålet i forbindelse med anmeldelsen.

Ved en gennemgang af de fremsendte fotos, er det vores opfattelse, at hjemmet ikke bærer præg af, at der har været effekter i det oplyste omfang.

Derudover finder vi det ikke sandsynligt, at vores kunde, der er uden arbejde p.g.a. sygdom, har haft økonomiske midler til at indkøbe for bl.a. 45.000 kr. DVD'ere, for 20.000 kr. Playstation 3 spil og for 10.000 kr. Bluerayfilm.

Der foreligger ingen bankudskrifter eller kvitteringer bortset fra på det ene TV, som vi har erstattet fuldt ud.

I henhold til de almindelige forsikringsretlige principper påhviler det sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav.

For at få erstatning, skal man i henhold til forsikringsbetingelser 0611 stk. 7.6 kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genafskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Endvidere er det samme sted anført, at kan men ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Vi finder på det foreliggende grundlag ikke, at vores kunde har sandsynliggjort, at hun har været i besiddelse af alle de anmeldte genstande, og vi må derfor fastholde vores afgørelse i sagen.

Vi henviser i den forbindelse til lignende ankenævnssag A 77.617."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 22/5 2011 til nævnet bl.a. påpeget:

"Med hensyn til den Playstation 3, den stod i min fars navn, men købt med mit dankort, fordi at jeg var bange for, at drengene var hjemme, når posten kom med den.

Det var nemlig en julegave til en af drengene.
…

Jeg forstår heller ikke hvordan det kan være, at de skriver, at mit hjem ikke bar præg af, at der har været effekter i den oplyste omfang.

Taksator tog da selv billeder af de tomme DVD hylder og skabe.

Og lige en sidste ting. Jeg har ikke været sygemeldt hele mit liv.

Jeg fik en depression for 2 år siden. For ca. 6 år siden solgte min eksmand og jeg vores kolonihavehus og fik 150.000 kr. hver.

Jeg ved godt, at det lyder som rigtig mange film, men jeg samler på film og har gjort det igennem mange år."

Nævnet har gennemset fotos fra klagerens hjem.

Nævnet udtaler:
Ifølge almindelige forsikringsretlige principper, er det den, der rejser et krav, der skal bevise, hvad der er stjålet, og værdien af det.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning end allerede tilbudt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Herefter, og idet nævnet har bemærket sig, at selskabet har givet tilsagn om at vurdere sagen igen, hvis klageren fremlægger dokumentation,

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson