882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.211:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx xx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring i GF-Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrud den 22/11 2010 på forsikringsstedet. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning med henvisning til, at klageren ikke i fornødent omfang har dokumenteret sit krav.

Selskabet har udbetalt 188.704,60 kr. i erstatning. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet den 8/4 2011 udbetalt yderligere 2.658,38 kr. svarende til 45 dages renter for hele den udbetalte erstatning.

I skadeanmeldelse af 28/11 2010 har klageren anmeldt, at der var stjålet en række effekter fra forsikringsstedet.

Den 23/12 2010 fremsendte selskabet en skadeopgørelse til klageren, og den 13/1 2011 fremsendte selskabet en ny revideret skadeopgørelse til klageren.

I mail af 16/1 2011 til selskabet har klageren bl.a. bemærket:

"Vi har følgende indsigelser samt tilføjelser.
Først indsigelserne.

SMYKKER: Vi har fået dem vurderet hos en guldsmed, ud fra billeder, og fået af vide, at det var meget, meget sjældent at man lavede 8 karat smykker for 40-50 år siden.

Vi har været i flere smykkebutikker for at høre om karaten og de siger det samme. Det samme siger vores nabo som er guldsmed. Derfor mener vi ikke det er korrekt at sætte Bismarck smykker som 8 karat. se vedhæftet fil.

DVD'ER: Vi havde ca 250 dvder, bl.a en JAMES BOND BOX der alene koster 3000 kr. Vi havde bl.a. serier som Simpsons, Venner, Super Natural. Taksator har sat det til 8000 kr.
Vi har hentet priser på genanskaffelsespris på 23000 kr.

Sølvbestik: Efter prisliste hentet hos guldsmed, er den billigste pris 4755 kr. for de 3 dele. Taksator har sat dem til 2500 kr. SE VEDHÆFTET FIL

Arkivmapper: Vi har henvendt os i en papirhandel og fået oplyst en pris på 449 kr. pr stk. Taksator har sat dem til 100 kr. pr stk. Det er læderlook arkivmapper.

Spil til PS3: Vi havde minimum de spil der er skrevet på. Der er for 9000 kr. i genanskaffelsespris. Taksator har sat det til 6000 kr.

Gamer PC: Vi har oplyst at vi havde en selvbygget stationær PC som var til at spille på. De fåes ikke til under 6000 kr. i Elgiganten har de oplyst os. Taksator har sat den til 3600 kr.

50"· tv: Fjernsynet er købt hos Expert og fakturaen blev sendt med til taksator, alligevel sætter han det til ca. 5000 kr. Men det snakkede vi med ham om og han fandt en ny pris 10164,05 kr. som han påstod at have fået af Expert. Det passer ikke, vi har snakket med dem og de siger at prisen for genanskaffelse er 14999 kr.

Harmon Kardon: Vi havde et Harmon Kardon Surround anlæg, også købt i Expert. Det påstod taksator først, at det kunne man ikke få mere, så han satte et Samsung anlæg på. Det snakkede vi med ham om. Han satte så en pris på der er 79995 kr, men den han fik oplyst hos Expert er 9599 kr. SE VEDHÆFTET FIL

Samsung LE 40R82:Er udgået og tilsvarende model koster 5999 kr (oplyst i Expert i Randers)

Acer 19" skærm: I skriver den koster 700 kr på pricerunner, jeg har søgt den billigst jeg kan finde koster omkring 1150 kr.

Samsung DVDH855: Er udgået tilsvarende koster 3999 kr. (oplyst i Expert …) SE VEDHÆFTET FIL

Tilføjelser: Vi har efterfølgende fundet ud af flere ting vi mangler.

Juletræsfod Trip Trap	Genanskaf.	899.95 kr.
Lyskæde udendørs hvide pærer		500.00 kr
Lyskæder 2 stk. indendørs a 199kr.		398.00 kr.
Lyskæder 2 stk. kulørte pærer a 99kr.		198.00 kr.
Sølv mocca skeer 24 stk (arv) a 525 kr.		12600.00 kr.

SE VEDHÆFTET FIL MED SØLVPRISER

Førstehjælps kuffert i ALU.m / indhold	3000.00 kr.
Massageapparat OBH	599.95 kr."

Den ovenfor omtalte vurdering af smykkerne er dateret den 25/11 2010.

I mail af 4/2 2011 til klageren har selskabet bl.a. påpeget:

"Vi har nu modtaget taksators kommentarer til din ovennævnte mail/klage.

Ad. Smykker:
Bismark m. fotodok.: Selskabets er indforstået med at ændre erstatningen til kæde med 14 karat kr. 25095,00 - Bismark 8 karat før genleveringsrabat: kr. 14600,00 i alt kr. 10495,00. Fra beløbet fragår efterfølgende 20% genleveringsrabat.

Selskabet fastholder dog skønnet erstatning for armbånd af ukendt fabrikat og karat med utydeligt foto samt udokumenteret krav for 3 fingerringe og kæde med vedhæng.

Ad. DVD'er:
Det fremgår af taksators rapport, at der ikke er fremlagt dokumentation for krav vedrørende 250 DVD film. Taksator har derfor i henhold til praksis fastsat erstatningen skønsmæssigt til kr. 8000,00. Selskabet er imidlertid indforstået med at hæve den skønsmæssige erstatning til kr. 15.000,00, men en erstatningsdifference på kr. 7000,00.

Ad. Sølvbestik:
Ifølge taksator har du ikke været i stand til at fremvise dokumentation eller oplyse fabrikat og navn for sølvbestik. Selskabet fastholder derfor taksators skønsmæssige erstatning for sølvbestik.

Ad. Arkivmapper:
Taksator har ikke været i stand til at finde arkivmapper i det oplyste prisleje, hvorfor erstatningen henset til den ret begrænsede restlevetid er fastsat skønsmæssigt til kr. 200,00. Selskabet fastholder taksators skønsmæssige erstatning.

Ad. Spil til PS3:
Selskabet har fastsat erstatning på baggrund af en gennemsnitlig genleveringspris på kr. 350,00 pr. spil. Såfremt du ønsker spillene genleveret sørger vi gerne for det - i så fald beder vi dig venligst giver meddelelse om dette, hvorefter den udbetalte erstatning kr. 6000,00 modregnes i ovenstående erstatningsdifference.

Ad. Stationær computer:
Taksator har skønsmæssigt fastsat genanskaffelsesprisen for en ny tilsvarende computer til kr. 3600,00. Selskabet fastholder taksators skønsmæssige nyprisvurdering, idet der ikke foreligger dokumentation eller hardwareoplysninger for den hjemmebyggende computer. Henset til den generelle prisudvikling for computere, anser selskabet den skønsmæssige nyprisvurdering for meget rimelig.

Ad. 50" Samsung TV:
Taksator har hos Expert fået oplyst model for tilsvarende TV: Samsung PS5007705. Taksator har indhentet nyprisen på nettet til kr. 9905,00 inkl. fragt. Efter nærmere undersøgelse er

selskabets egen genanskaffelsespris hos vores samarbejdspartner kr. 9409,75. Du har i den anledning mulighed for at købe den omtalte TV via scalepoint til kr. 9409,75.

Ad. Harman Kardon:
Taksator har fundet afløseren for ovennævnte anlæg - model Harman Kardon HS300 - med bedre specifikationer. Den fastsatte nypris kr. 7995,00 er fundet på nettet. Selskabet fastholder taksators erstatningsopgørelse og henviser endvidere til nedenstående link, hvor anlægget kan købes hos e-mærket internetfirma for kr. 7598,00 inkl. fragt.
http://www....

Ad. Samsung LE 40r82:
TV er erstattet med afløser model Samsung LE 40c535 med aldersafskrivning iht. betingelsernes pkt. 7.1.5.3. Selskabet ser ingen grund til at ændre ved taksators opgørelse.

Ad. Acer 19" skærm:
Vi accepterer din oplyste nypris af kr. 1150,00.

Samsung DVDH855:
Samsung DVDH855 er udgået og taksator har opgjort erstatning med udgangspunkt i nyprisen for tilsvarende / med bedre specifikationer model BD c8500 med aldersafskrivning iht. betingelsernes pkt. 7.1.5.3. Selskabet ser ingen grund til at ændre ved taksators opgørelse.
Med hensyn til jeres efteranmeldte poster har vi bedt taksator om at kontakte jer for gennemgang af disse. Vi skal i den anledning påpege, at selskabet fremadrettet ikke vil anerkende yderligere efteranmeldelse.

Slutteligt skal vi oplyse, at selskabet som udgangspunkt ikke skal anerkende kundens egen forhandler (priser), hvis selskabet er i stand til at indhente mere fordelagtige ny- og genleveringspriser.

Erstatningsdifference følger pr. mail.

Vi er selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen, såfremt du er i stand til at fremskaffe yderligere dokumentation for ovennævnte genstande."

Den 4/2 2011 fremsendte selskabet en revideret skadeopgørelse til klageren.

I mail af 13/2 2011 til selskabet har klageren bl.a. anført:

"Som aftalt skriver jeg mine indsigelser til jer.

AD. Harman Kardon: Erstatning for den er BDS 700 til 9599 kr

AD. Samsung 50" prisen er 14999 kr oplyst af Expert

AD. Arkivmapper prisen er 449 kr pr stk se vedhæftet fil

AD. DVD film må vi fastholde vores krav på 23000 kr da det er priser vi har fundet på nettet.

AD ps3 spil må vi fastholde vores krav på 9000 kr da det er priser vi har fundet på nettet.

AD Spil PC vi har fået oplyst i elgiganten at prisen er 6000 kr

AD Samsung LE40R82 prisen på tilsvarende er 5999 kr oplyst af Expert

AD sølvbestik prisen er 4755 kr. se vedhæftet fil

AD smykker prisen 99395 kr. se vedhæftet fil

Jeg syntes det er useriøst at komme med en pris på 50' ca 2 måneder efter indbruddet.

Jeg har talt med den guldsmed som har vurderet smykkerne de siger det er første gang at et forsikringsselskab ikke stoler på dem.

Vores samlede krav er på 286730 kr og I tilbyder os 182.046,08 kr. det er en selvrisiko på 104684 kr. Vi har brugt meget tid på at finde de rigtige priser, så derfor forstår jeg ikke den store forskel.

For en hurtig afslutning af sagen kan vi gå med til en afskrivning på 15% af de 286730 kr."

Dertil har selskabet i mail af 18/2 2011 til klageren bl.a. oplyst:

"Ad. Harman Kadon BS700:
Kan stadig købes hos … for kr. 7999,00 se link …

Ad. Samsung 50" TV:
Det er fortsat selskabets opfattelse, hvilket endvidere også er oplyst af Expert i …, at tilsvarende Samsung TV som værende model PS5007705. Selskabet ser ingen grund til at ændre i erstatningsopgørelsen. Med henvisning til min mail af 4. februar 2011 ser jeg ingen grund til at ændre på opgørelsen.

Ad. Samsung LE40R82:
Som udgangspunkt ser vi ikke grund til at ændre på erstatningsopgørelsen. Vi har dog tilskrevet Samsung Danmark for at få bekræftet, at vores 'sammenligningsmodel' er korrekt. Vi vender tilbage i sagen, når vi har hørt fra Samsung Danmark.

Idet du ikke er fremkommet med yderligere oplysninger eller dokumentation ser selskabet ingen grund til at ændre på erstatningen som helhed.

Vi er selvfølgelig indforstået med at genoptage sagen, såfremt vi modtager yderligere dokumentation for dine erstatningskrav."

I forlængelse heraf skrev selskabet igen til klageren i mail af 18/2 2011. Selskabet påpegede bl.a.:

"Se venligst nedenstående svar fra Samsung Danmark.
…
Tak for din henvendelse til Samsung Electronics Nordic.

Dette er et langt bedre TV end kundens forrige. Kundens forrige TV har haft MPEG2 DVB-T signal, hvor denne model både har MPEG2/4 på DVB-T samt DVB-C, så dette vil være fordelagtigt for kunden."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere bemærkninger til skadeopgørelsen i breve af 18/2 og 22/2 2011.

Med henvisning til klagerens mail af 16/1 har selskabet i mail af 24/2 2011 bl.a. meddelt:

> "Med henvisning til din mail af 16. januar 2011 kan jeg venligst oplyse, at juletræsfod, lyskæder og massageapparat fra OBH er opgjort til selskabets genanskaffelsespriser - jf. den fremsendte opgørelse.
>
> Idet du har gjort os bekendt med, at du ikke er i besiddelse af dokumentation for sølvskeer er erstatningen for disse opgjort skønsmæssigt til kr. 5000,00.
>
> Vi har ligeledes opgjort erstatningen for førstehjælpekuffert i alu uden mærke- og modeloplysninger skønsmæssigt til kr. 1500,00. Vi skal i den anledning bemærke, at selskabet har søgt på priser på nettet på førstehjælpekufferter i alu m. indhold - og har fundet følgende:
>
> Kuffert i alu m./indhold - pris fra Unisport kr. 849,00- link:
>
> http://www.unisport.dk/...
> Diverse alu-kuffert m./indhold i prisklassen kr.1448,00 - kr. 2324,00
> link http:/www. …"

Den 24/2 2011 fremsendte selskabet en revideret skadeopgørelse til klageren.

I klageskema af 13/3 2011 har klageren gjort gældende, at selskabet skal udbetale yderligere i erstatning. I udateret brev vedlagt klageskema har klageren bl.a. anført:

> "Jeg syntes at der har været en meget lang sagsbehandling. Med hensyn til at købe i deres indkøbskatalog er ideen god, hvis GF gav et a conto beløb, som man kan købe for i kataloget, Det kan ikke være rimeligt, at man skal vente med at købe sine ting til skaden er opgjort, når det tager så lang tid.
>
> I vores tilfælde, gik der en måned før vi fik en del udbetaling og det var efter, at vi flere gang havde rykket for en afgørelse.
>
> Med hensyn til den behandling vi har fået er vi meget skuffet, det startede med at vi fik at vide grunden til at der skulle taksator hjem til os, var at han skulle se os i øjnene.
> Derefter har det været svært at få tilbagemeldinger fra taksator og når vi har fået det, har de været mærkelige f.eks. med surround anlægget, der var det ok med et andet mærke, der var jo mere output. Man kan da ikke give en pris på en Skoda, hvis det er en BMW der er stjålet.
> Ved 50" skærmen var grunden til prisen på de 5000 kr. var at det var samme skærmopløsning. Det er som om, taksator halvere priserne, så der er noget at give af. (det minder om Hjallerup marked) Ang. brugen af § 7.1.3 mener jeg ikke den kan bruges. Man kan jo ikke vente 5-6 uger med at købe vinterfodtøj og vinterjakker når der er 10-20 graders frost. Fjernsyn kan da heller ikke være rimeligt at man skal undvære så længe.

Jeg syntes det er useriøst at komme med en pris på 50" ca. 2 måneder efter indbruddet. Som eks. kan nævnes at straks efter indbruddet fik jeg en pris på mit 50" på 14999 kr.
Den 10 jan. efter jeg fik at vide af taksator, at han havde fået at vide i Expert at han kunne købe det for 5000 kr. kontaktede jeg dem for at høre om det var rigtigt (det havde de aldrig sagt) da var det på tilbud til 12999 kr.
Jeg har talt med den guldsmed som har vurderet smykkerne de siger det er første gang at et forsikringsselskab ikke stoler på dem.
Vores samlede krav er på 286730 kr. og GF tilbyder os 188.704,60 h. Det er en selvrisiko på 98025,40 kr.
Vi har brugt meget tid på at finde de rigtige priser, så derfor forstår jeg ikke den store forskel."

Hertil har selskabet i brev af 8/4 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagen vedrører selskabets generelle erstatningsberegning for genstande stjålet i forbindelse med tyveriet den 22. november 2010.

Ad. sagsbehandlingstid:
Forsikringstager klager indledningsvis over lang sagsbehandlingstid, og at GF ikke har indvilget i at udbetale a'conto erstatning. Vi skal i den anledning bemærke, at selskabet som udgangspunkt ikke udbetaler a'conto erstatning i mindre og middelstore tyverisager.

Forsikringstageren anmelder tyveriet ved telefonisk henvendelse til selskabet den 22. november 2010. Forsikringstageren kontakter selskabet på ny den:

- 23. november 2011, hvor han bliver orienteret om selskabets erstatningsbetingelser specielt henset til erstatningsprincippet omkring genlevering jfr. betingelsernes pkt. 7.1.3.

- 26. november 2011 med yderligere spørgsmål til selskabets erstatningsprincipper.

På baggrund af forsikringstagerens henvendelse den 26. november 2011 rekvireres taksator for kontakt til forsikringstageren.

Den 28. november 2010 modtager selskabet mail fra forsikringstageren vedrørende fakturakopi …2 fra Expert …

Den 3. december 2010 videresendes forsikringstagerens udaterede kravopgørelse til taksator.

Selskabet udbetaler første gang den 23. december 2010 kr. 77.129,61 efter fradrag af selvrisiko. Den 13. januar 2011 udbetales yderligere kr. 87.251,97 til forsikringstager.

Som følge af selskabets efterfølgende klagebehandling udbetales yderligere:
- Kr. 15.616,50 den 4. februar 2011.
- Kr. 8.706,52 den 24. februar 2011.
- Kr. 2.658,38 den 8. april 2011 (renter)

Ad. Klagebehandling generelt:
Forsikringstageren har i forbindelse med klagen til nævnet ikke udspecificeret kravet udover henvisning til tidligere fremsat forslag om forlig svarende til forsikringstagerens oprindelige

erstatningskrav afskrevet 15% samt vedlagte skrivelse omhandlende klage over erstatning for 50" Samsung TV og smykker. Selskabet kan således alene redegøre for den generelle klagebehandling.

Selskabet modtager forsikringstagerens skriftlige klage pr. mail den 16. januar 2011. Klagen videresendes til taksator for kommentarer, hvorefter klagen besvares af selskabet pr. mail den 4. februar 2011. Ligeledes besvares forsikringstagerens efteranmeldelse pr. mail den 24. februar 2011.

Ad. Samsung 50":
I forsikringstagerens klage til nævnet vedrørende 50" Samsung TV købt den 6. februar 2008 hos Expert for kr. 19.999,00 henviser forsikringstageren til, at han er utilfreds med selskabets fastsatte nypris kr. 10.164,05 for en tilsvarende model af samme mærke. Henset til den generelle produkt- og prisudvikling for fladskærms-tv, er selskabet af den opfattelse, at nyprisfastsættelsen virker meget rimelig. Nyprisen er fastsat af taksator på baggrund af taksators henvendelse til selvsamme Expert butik for oplysning om en tilsvarende model, hvorefter prisen er indhentet via dansk netforhandler (Wupti). Vi skal bemærke, at vi ikke har modtaget dokumentation fra forsikringstageren på, at selskabets valgte TV-model ikke er sammenlignelig eller tilsvarende med forsikringstagerens fladskærms TV.

Ad. Smykker:
Forsikringstageren har ikke været i stand til at fremvise dokumentation for 3 ringe af ukendt fabrikat og karat med et samlet krav på kr. 13.500,00. Endvidere har forsikringstageren alene været i stand til at fremvise utydeligt foto af armbånd af ukendt fabrikat og karat.

Selskabet har som følge af den manglende dokumentation af kravet fastsat erstatningen skønsmæssigt til kr. 7.500,00 for tyveri af 3 ringe og kr. 6.000,00 for armbånd af ukendt fabrikat og karat.

Forsikringstagerens øvrige krav for smykker er opgjort til selskabets genleveringspriser.

I forbindelse med forsikringstagerens klage til selskabet har vi anmodet forsikringstager om at udspecificere hans krav i en skriftlig klage på en sådan måde, at vi var i stand til at behandle klagen.

Vedrørende selskabets øvrige klagebehandling henvises til den vedlagte mailkorrespondance mellem forsikringstager og selskabet.

Efter fornyet gennemgang af sagen anerkender selskabet, at den generelle sags- og specielt klagebehandling har været for lang. Selskabet har derfor udbetalt erstatning for 45 dages renter for hele erstatningsbeløbet svarende til kr. 2.658,38.

Overfor nævnet lægger vi til grund, at:
- Ifølge almindelig forsikringsretlige principper påhviler det en forsikringstager, at dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

- Forsikringstageren ikke har været i stand til at fremvise den fornødne dokumentation for halskæde og 3 stk. ringe af ukendt fabrikat og karat. Vi henviser endvidere til selskabets øvrige skønsmæssige erstatninger i henhold til vedlagte mailkorrespondance med forsikringstageren."

9. 80.211

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

> "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 skadesanmeldelsen.
>
> 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 selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

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 klageren ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning end allerede tilbudt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere størrelsen af den udbetalte erstatning. Dette udelukker ikke, at en nærmere bevisførelse ved en domstol kan føre til et andet resultat.

Nævnet har noteret sig, at selskabet har udbetalt 2.658,31 kr. svarende til 45 dages renter af erstatningsbeløbet. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson