885/12

Den 1. februar 2012 blev i sag nr. 80.421:

xxxxxxxx
xxxxxx xxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxx 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. Han klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af to mistede kufferter.

Klageren anmeldte, at han den 7/8 2009 på sin hjemrejse fra Syrien mistede to kufferter med genstande for i alt 56.437 kr. Selskabet har anerkendt, at der har fundet en dækningsberettigede begivenhed sted og udbetalt klageren 24.873 kr., men afviser resten af kravet, der vedrører sengetøj og gardiner, med henvisning til, at klageren ikke har tilvejebragt fornøden dokumentation herfor.

Klagerens advokat har i klagen bl.a. anført:

> "Forsikringstager var på ferie i sit hjemland i perioden 15. juli - 7. august 2009.
>
> I forbindelse med hjemrejsen den 7. august 2009 forsvandt forsikringstagers to kufferter, hvilket blev anmeldt til hans indboforsikring i Tryg, hvilket skete umiddelbart efter hjemkomsten.
>
> Dokumentation for de forsvundne genstande fremsendtes samtidig.
>
> Tryg har anerkendt forsikringsbegivenheden som dækningsberettiget og udbetalte den 1. oktober 2009 en acontoerstatning på kr. 20.000,00. Efterfølgende er der den 27. september 2010 udbetalt yderligere et beløb på kr. 4.873,00, men Forsikringsselskabet har ikke villet udbetale erstatning for nogle håndsyede gardiner samt sengetøj, som forsikringstager havde fået specielt fremstillet under sin ferie.

Kvittering for indkøbet fremlægges som bilag … med oversættelse.

Som det fremgår af kvitteringen har min klient betalt et samlet beløb på USD 4.500,00, svarende til DKK 23.850,00 for gardinerne og sengetøjet.

Det bemærkes i denne forbindelse, at der var tale om meget store gardiner, og at det anvendte stof var af et meget specielt og høj kvalitet, hvilket afspejler sig i prisen, som min klient har betalt for gardiner og sengetøj.

Da Forsikringsselskabet fandt, at kravet var overraskende højt og overraskende veldokumenteret, blev der foretaget anmeldelse til … politi den 20. oktober 2009, jf. bilag …, da forsikringsselskabet ved hjælp af en repræsentant fra Den Danske Ambassade i Damaskus havde fået foretaget en undersøgelse, som efter Forsikringsselskabets opfattelse gav anledning til en yderligere politimæssig undersøgelse af min klient.

Efter efterforskning i sagen herunder afhøring af min klient, besluttede … politi ved skrivelse af 13. juli 2010 at opgive påtalen mod min klient, jf. bilag …

På trods heraf meddelte Forsikringsselskabet ved skrivelse af 27. september 2010, at man alligevel ikke ville udbetale erstatning for gardiner og sengetøj, idet man 'ikke har tillid til bilaget, og det er vores opfattelse, at Deres klient ikke har dokumenteret sit krav for gardiner'.

Skrivelsen fremlægges som bilag ...

ANBRINGENDER:
Det gøres på vegne forsikringstager gældende, at der er tale om en anerkendt forsikringsbegivenhed, og at forsikringstager har løftet den ham påhvilende bevisbyrde ved fremsendelse af originalt indkøbsbilag og dokumentation for købet og for købesummens størrelse.

Bevisbyrden for, at der skulle foreligge svig påhviler herefter Forsikringsselskabet og denne bevisbyrde kan ikke løftes ved at man på baggrund af en ensidig foretaget undersøgelse meddeler, at man ikke har 'tillid' til det fremlagte dokumentationsmateriale. Det bemærkes i denne forbindelse med politiets efterforskning af sagen er oplyst, at det er forbudt at handle med dollar og at det derfor ikke kan undre om forretningsindehaveren giver forkerte oplysninger til myndighedspersoner, som en repræsentant for ambassaden vil blive opfattet som, da forretningsindehaveren herved risikerer selv at udsætte sig for straf."

Selskabet har i brev af 31/5 2011 heroverfor bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Kunden anmelder telefonisk den 20. august 2009, at han ved hjemrejse fra Syrien mistede 2 kufferter under flytransporten.

Kunden sender efterfølgende en liste over de genstande, der var i kufferterne med købs bilag for nogle af de bortkomne genstande. Kravet er 56.437 kr..(bilag …)

På grund af kravets størrelse sender vi sagen til vores taksator, der besøger kunden den 9. september 2009. Denne opgør vores erstatning til 24.873 kr. idet taksator ønsker at foretage en nærmere undersøgelse af en kvittering for noget købt sengetøj samt gardiner, der var syet i en butik … i Syrien. (bilag …)

Kunden bliver den 1. oktober 2009 informeret om denne undersøgelse af vores taksatorchef og der bliver udbetalt et a' contobeløb på 20.000 kr.(bilag …)

Vi har i mellemtiden, den 15. september taget kontakt til den danske ambassade i Damaskus og bedt dem foretage en nærmere undersøgelse af fakturaens ægthed. Vi vedlægger kopi af mailkorrespondancen med ambassaden samt de spørgsmål, en medarbejder herfra skulle undersøge. (bilag …)

Svaret fra ambassaden vedlægges som (bilag …). Her gør ejeren af butikken opmærksom på, at fakturaen tilhører den pågældende butik, men ikke er udstedt heraf, og at underskriften desuden ikke er hans. Ejeren gør desuden opmærksom på, at de pågældende varer ikke er købt i butikken, at man ikke kender noget til kunden, samt at værdien af varerne er fiktive og meget høje. Desuden udsteder butikken aldrig regninger i udenlands valuta og ejeren udtaler, at værdien af de pågældende varer højst ville andrage 800 USD.

På baggrund af det modtagne svar fra butikkens ejer, blev sagen anmeldt til … politi og her vælger man den 13. juli 2010 at opgive tiltale mod vores kunde.(bilag …)

Kunden har i mellemtiden kontaktet advokatfirmaet … og den videre korrespondance foregår hermed.

Konklusion
Da vi anerkender, at der har fundet en erstatning berettiget begivenhed sted, har vi den 27. september 2010 udbetalt 4.873 kr., således at vi har betalt det beløb vores taksator i sin rapport til kunden har anerkendt.

Den omstændighed, at … politi ikke har kunnet opretholde en sigtelse mod vores kunde, medfører ikke, at vi kan anerkende at betale den krævede erstatning.

I henhold til betingelsernes stk. 7.6 påhviler det kunden at dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de pågældende genstande og at alder og anskaffelsespris er som anført i anmeldelsen. Kan man ikke det, risikere man, at Tryg kan afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

I brev af 27. september 2010 (bilag …) meddeler vi advokatfirma …, at vi ud fra de foretagne undersøgelser af bilag på sengetøj og gardiner ikke har tillid til ægtheden heraf. Vi har udbetalt den øvrige erstatning, men må afvise at yde erstatning for de pågældende genstande.

Vi kan henvise til Ankenævnskendelser 74.491 og 77.789, der omhandler hændelser, hvor selskaberne ikke finder dokumentationen sandsynlig og derfor har afvist at yde erstatning.

På det foreliggende grundlag fastholder vi vores afgørelse og afventer nævnets afgørelse."

Klagerens advokat har i brev af 16/6 2011 til dette bl.a. bemærket:

"Selv med den begrænsede bevismæssige værdi en ensidig indhentet undersøgelse som den undersøgelse måtte have må det på baggrund af undersøgelsen lægges til grund, at bilaget vedrørende indkøb af sengetøj og gardiner hidrører fra den butik som min klient oplyser at have handlet i.

Forsikringsselskabets teori om, at min klient skulle have forsøgt at bedrage, forudsætter altså at min klient skulle have indfundet sig i den pågældende forretning og have skaffet sig en af

forretningens originale fakturaer og derefter foranlediget, at hans to kufferter i forbindelse med tilbagerejsen til Danmark skulle være forsvundet. Dette er ikke sandsynligt. Tværtimod virker det troværdigt, når det oplyses, at forretningsejeren formentlig har travlt med at lægge afstand til bilaget, når han bliver kontaktet fra officielt hold og bliver foreholdt at han har begået en ulovlighed ved at modtage betaling i US dollars."

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**7 Erstatningsopgørelse**

…

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."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder på baggrund af oplysningerne om fakturaen for det købte sengetøj og gardiner ikke grundlag for at kritisere selskabets afgørelse.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson