893/12

Den 29. maj 2012 blev i sag nr. 81.184:

xxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxxxx xxxxxx

mod

Bauta Forsikring A/S
Farvergade 17
1463 København K

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet Familiens Basisforsikring II i Bauta Forsikring A/S. Han har oprindelig indgivet klage over størrelsen af den erstatning, som selskabet efter et anmeldt skybrud har udbetalt for 2 jakker af mærket Canada Goose. Efterfølgende har han udvidet klagen til også at omfatte den udbetalte erstatning for 2 ægte tæpper samt 207 VHS-film.

Selskabet har imødekommet klagerens krav vedrørende tæpperne, hvorfor klagen herefter alene ses at vedrøre erstatningen for jakkerne og VHS-filmene. Selskabet har udbetalt en erstatning for jakkerne på 1.000 kr. pr. stk., medens der for filmene er udbetalt i alt 3.105 kr. svarende til en gennemsnitspris på 15 kr. pr. stk. Selskabet har afvist at udbetale yderligere erstatning under henvisning til, at klageren ikke har godtgjort, at han har krav herpå.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 4/9 2011, fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
> Vi var uheldige under det kedelige skybrud d. 02. juli og hele boligblokkens kældersystem blev oversvømmet. Vi kontakter Bauta med henblik på et besøg samt en anmeldelse af vores skade. De har ikke mulighed for et besøg men beder os tage foto af alt og sende en liste (som jeg nævnte for dem) ind til dem, og så få ryddet op i kælder. Den 22. august beder Bauta os pludselig om at sende 2 skadet jakker ind til dem, da de ikke kan bruge de fotos vi har sendt ind. Dette kan vi af gode grunde ikke, da vi jo har smidt jakkerne ud.

2. 81.184

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi har bedt selskabet om at erstatte de to jakker i henhold til markedets pris, de vil dog kun erstatte med kr. 1000,- pr. jakke, da de åbenbart mener at jakkerne er uægte. Dette kan vi ikke forstå, da de er købt som ægte og ingen butikker vi har vist fotos til, kan sige ud fra fotos om de er ægte eller uægte. Vi mener derfor vi stadig mangler kr. 9.380,- ca."

Heroverfor har selskabet i brev af 22/9 2011 til nævnet anført:

"Sagsfremstilling:
Vores medlem blev ramt af skybruddet over ... den 2. juli 2011. Han kontaktede os derfor den 6. juli 2011, hvor han blev bedt om at tage billeder af det beskadigede samt fremsende lister med angivelse af priser.

Vi modtog den 24. juli 2011 vores medlems opgørelse af skaden. Det fremgik heraf, at to Canada Goose jakker var blandt det beskadigede. Det fremgik af opgørelsen, at vores medlems krav for de to jakker var hhv. 4.690 kr. og 5.690 kr. Vi erstattede de to jakker med 1.000 kr. pr. stk.

I forbindelse med opgørelsen af erstatningen anmodede vi vores medlemmer om at fremsende dokumentation for jakkernes værdi. Vi modtog billeder af jakkerne. Af billederne fremgik det, at det var detaljer på jakkerne, der umiddelbart afveg fra de originale Canada Goose jakker. Lommer og ærmer fremstod anderledes, kvaliteten syntes ikke at svare til de originale, ligesom der på den ene af vores medlems jakker er en fejl på mærkaten i jakken. På de originale jakker står der 'made in/fabrique au Canada'. På mærkaten fra den ene af vores medlems jakker står der '...aucanada'.

Pelskraven er typisk der, hvor man nemt kan registrere, hvorvidt der er tale om en original eller uoriginal Canada Goose jakke. Pelskraverne var dog taget af begge jakker, inden billederne blev taget, hvorfor vi ikke har haft mulighed for at se disse.

Da vi ikke umiddelbart kunne bedømme jakkernes kvalitet ud fra billederne, anmodede vi vores medlem om at sende jakkerne ind til os, således at vi kunne se nærmere på disse. Jakkerne var dog på dette tidspunkt blevet smidt ud, hvorfor det ikke kunne lade sig gøre.

Vores medlem anførte over for os, at han havde købt jakkerne på en amerikansk hjemmeside. Da han ikke havde dokumentation herfor i form af toldpapirer eller kvitteringer, bad vi ham kontakte internetbutikken, hvor købet blev foretaget, da sådanne typisk er i stand til at genskabe en faktura eller anden dokumentation for købet. Vores medlem oplyste senere til os, at det ikke var muligt at genskabe dokumentation for købet.

Slutteligt anmodede vi vores medlem om at fremsende dokumentation i form af f.eks. et kontoudtog. Købet blev foretaget i juli 2009 på en amerikansk hjemmeside. Det vil sige, at købet er foretaget ved brug af et elektronisk betalingsmiddel. Dokumentation for brug af et sådant vil kunne genskabes. Vores medlem vendte dog ikke tilbage med en sådan dokumentation. Han valgte i stedet at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Konklusion:
På baggrund af de billeder vores medlem tog i forlængelse af skybruddet den 2. juli 2011 anerkender vi, at vores medlems to jakker blev beskadiget. Vi kan dog ikke anerkende, at jakkerne var originale Canada Goose jakker, da vores medlems jakker har karakteristika, der taler derimod.

3. 81.184

Vores medlem er blevet anmodet om at fremsende dokumentation for købet af jakkerne, hvorefter vi vil vurdere vores erstatningsopgørelse igen. På det foreliggende grundlag må vi dog fastholde, at den udbetalte erstatning svarende til 1.000 kr. pr. jakke svarer til vores medlems dokumenterede tab. Modtager vi den ønskede dokumentation, vil vi vurdere erstatningens størrelse igen."

Herefter har klageren i brev af 5/10 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Det virker på os som om de gerne vil pakke sagens behandling lidt ind, i forhold til det aktuelle forhold.

Det er rigtigt at de efter flere skrivelser gør opmærksom på, at der er en afvigelse på den ene jakke i forhold til det først oplyste forhold og krav.

Men vi gør efterfølgende opmærksom på, at det faktisk forholder sig således at det er to forskellige modeller og ikke som først oplyst samme model.

Dette gør at der helt rigtigt er en afvigelse på den ene jakke i forhold til hvorledes mærkerne sidder.

Vi har haft billederne med hos Intersport i ..., ... der bl.a. forhandler disse vinterjakker og de kunne ud fra billederne ikke gøre sig sikrere på, om der kunne være tale om en kopi af disse jakker. Det afgørende i forhold til en vurdering, var som Bauta Forsikring A/S rigtig oplyser, hvorledes pelsen på hætterne ser ud.

Vi har bare ikke haft mulighed for at kunne fremvise billeder af disse hætter eller denne pels, beklager.

Men ellers mente de hos Intersport i ..., ... at de så rigtig nok ud, i forhold til mærker, farve og syning.

Alt dette er skrevet til Bauta Forsikring A/S (som også I tidligere har modtaget kopi af), men de vælger alligevel at fastholde deres påstand om, at vi i tidernes morgen har købt to kopijakker af Canada Goose, uden at vi har været klar over det.
...
Og som en sidste ting i forhold til samme forsikringssag fra det omtalte skybrud, stod vi med en ødelagt VHS videosamling af 207 originale film, som desværre havde taget skade af at ligge i kloakvand og regnvand, i vores kælderrum.

Vi oplyser vores krav til Bauta Forsikring A/S på kr. 39,- pr. ødelagt bånd, der således er nedskrevet fra kr. 149,- / 189,- pr. bånd.

Der mener vi selv, at vi har taget hensyn til afskrivning i forhold til alder samt hvad en tilsvarende film vil kunne hjemskaffes for fra en butik.

Bauta Forsikring AS kommer dog frem til, at de vil erstatte hvert bånd af originale film, med kr. 15,- pr. bånd, da de mener afskrivningen er meget lavere end i forhold til vores krav.

Vi står dog fast på vores krav, at kr. 39,- pr. originale bånd er yderst rimeligt og Bauta Forsikring A/S meddeler os, at i så fald kan vi fremsende vores klage til Ankenævnet for Forsikring i lighed med vores klage over de to omtalte vinterjakker.

Når alt kommer til alt, syntes vi at Bauta Forsikring A/S i denne sag, har forsøgt på flere måder at komme nemt over en afgørelse og på ingen måder har sat sig ordentligt ind i sagens forhold.

Lad os gøre opmærksom på, at vi fra sagens start faktisk kun har fulgt deres egne anvisninger efter en telefonisk henvendelse.

Det har bestemt ikke været en spændende oplevelse, at stifte bekendtskab med Bauta Forsikring A/S i denne sag."

Selskabet har i brev af 1/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Vi noterer os, at vores medlem har udvidet omfanget af den indbragte klage. Klagepunkterne vil herefter blive behandlet enkeltvist.

Ad. Canada Goose jakker:
Vi må fastholde vores opfordring til, at vores medlem fremlægger dokumentation for købet. Da købet skete med et elektronisk betalingsmiddel, vil dokumentation nemt kunne fremsendes i form af et uddrag fra et kontoudtog eller netbank.

Vi har herudover ikke yderligere kommentarer til dette punkt.
...
Ad. VHS-bånd:
Vores medlem anmeldte, at en større samling af VHS-bånd blev ramt af skybruddet. Ved opgørelsen af båndene har vi lagt vægt på, at sådanne VHS-bånd typisk er væsentligt værdiforringede som følge af alder, nedsat anvendelighed og andre omstændigheder. Den nedsatte anvendelighed kommer til udtryk ved, at mange i dag slet ikke kan afspille VHS-bånd. Herudover vil disse typisk blive valgt fra, når folk får andre former for afspillere. En anden omstændighed omkring vores medlems VHS-bånd er, at disse var placeret i et kælderrum, hvorfor de ikke længere kan have haft stor subjektiv værdi for vores medlem.

Af forsikringsvilkårenes pkt. 7.1.4. fremgår, at for genstande, der er mere end to år gamle, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed og andre omstændigheder.

Det har ikke været muligt at finde en genanskaffelsespris for nye VHS-bånd, da disse ikke længere sælges. Vi har derfor taget udgangspunkt i, hvad disse tidligere har kostet. Herfra har vi trukket et fradrag for den manglende anvendelighed, som VHS-bånd typisk har samt for den omstændighed, at vores medlem havde valgt den daglige brug af VHS-båndene fra, da disse var placeret i en kasse i et kælderrum.

Vi er klar over, at brugtprisen for VHS-bånd ikke er afgørende ved opgørelsen af erstatningen. Vi har dog alligevel vedlagt udskrifter fra www.dba.dk, da disse illustrerer de omstændigheder, der er brugt ved fastsættelsen af erstatningen."

Klageren har i brev af 5/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Canada Goose jakker

Igen skal jeg gøre opmærksom på en fejlopfattelse fra Bauta Forsikring A/S, som jeg flere gange har gjort opmærksom på over for Bauta Forsikring A/S samt nye oplysninger til sagen i forhold til behandling af sagen.

Der er tale om to forskellige modeller, en rød jakke model Expedition Parka i rød, str. XL og en Mens Snow Mantra i sort, str. XXL som I kan se på indsendte billeder.

Med henvisning til disse modeller, skal det oplyses at alle mærker, lommer, syninger osv. sidder helt i henhold til modellerne og de forretninger jeg har henvendt mig til kan ud fra billederne ikke sige, at der skulle være tale om uoriginale jakker.

Derfor har jeg utrolig svært ved at forstå, hvorledes Bauta Forsikring A/S kan komme frem til en sådan beslutning.

Som den nye oplysning i sagen, kan jeg oplyse at min søn ... fik stjålet sin Canada Goose jakke, købt sammen med de 2 andre jakker.

For ca. 2½ år siden fik han stjålet sin jakke fra skolen og jeg indsendte dengang forsikringssagen til Alka Forsikring som var mit tidligere forsikringsselskab.

Der blev indsendt originale regning samt billede og der var intet problem med at få erstattet jakken samt intet spørgsmål fra Deres side omkring ægtheden i forhold til jakken.

Jeg har forsøgt at kontakte Alka Forsikring med henblik på evt. oplysninger der vil kunne hjælpe med at behandle sagen nu, men De har desværre ikke haft mulighed for at hjælpe.

Men måske Ankenævnet for Forsikring, har bedre held med at indhente oplysninger fra Alka Forsikring.

Dette forklarer hvorfor det ikke har været muligt at finde en regning på de 2 (som faktisk var 3) jakker.

Derfor står jeg fast på mit krav om en erstatning i forhold til de 2 ødelagte jakker.

<u>VHS bånd, originale VHS film</u>

Jeg er faktisk en del rystet over hvorledes Bauta Forsikring A/S vælger at beskrive vores manglende anvendelighed i forhold til min filmsamling, da jeg har placeret disse i vores kælder.

Hvad pokker har det med sagen at gøre.

Min filmsamling af VHS film var placeret i kælderen af hensyn til pladsmangel, da disse fyldte en pæn del hvis de skulle stå i lejligheden.

Man kan desuden stadig købe VHS film i flere forretninger og med henvisning til den oplysning fastholder jeg mit krav til en pris af kr. 39,- pr. film som er den pris der handles med disse film pt.

Desuden har jeg intet problem i at se disse film på mine 2 VHS maskiner som jeg har sammen med mine DVD maskiner.

Men jeg er åbenbart en af de få her i verden der stadig kan finde på at se en VHS film."

6. 81.184

Efterfølgende har selskabet i brev af 22/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Ad. Canada Goose jakker:
Vi har ikke yderligere kommentarer til dette forhold og må henvise til vores tidligere indlæg.
...
Ad. VHS-bånd:
Vi skal bemærke, at vi alene har skrevet, at det ikke er muligt at finde en genanskaffelsespris for nye VHS-bånd, da sådanne ikke længere sælges. Vi skal i det hele henvise til vores tidligere indlæg."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"7. Erstatningsopgørelse

7.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

...

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.

...

For genstande, der er mere end to år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

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 skadesanmeldelsen.
Det 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."

7. 81.184

Nævnet udtaler:

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på yderligere erstatning for jakkerne og VHS-filmene. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson