889/12

Den 28. marts 2012 blev i sag nr. 81.227:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxxxxx xxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i GF-Forsikring A/S. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for et Rolex-ur, der blev anmeldt stjålet i forbindelse med et indbrudstyveri.

Selskabet har udbetalt 5.000 kr. i erstatning. Selskabet har afvist at udbetale yderligere i erstatning med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

I brev vedlagt klageskema af 12/9 2011 har klageren bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen.**
Vi har d. 5.7.2011 indbrud i vores hus. En stor del af vores indbo bliver stjålet, heriblandt min mands Rolex ur af mærket Deep Sea. Dette ur er købt med originalt certifikat via den blå avis i 2010 for en værdi af 49.000 kr.
Uret, samt Certifikat var på gerningsøjeblikket låst inde i et pengeskab. Dette pengeskab var boltet fast inde i et skab, på en væg, i vores soveværelse.
Hele pengeskabet er revet ud af væggen ved indbruddet, og vores computer, samt mange andre ting er ligeledes stjålet.

Vi melder til vores forsikring, at min mands ur, samt certifikat er væk. Som bevismateriale kan vi fremvise 3 små billeder af uret, som ligger på en ekstern harddisk. Derudover har min mand den originale Rolex certifikatmappe (dog uden certifikat, som jo lå i pengeskabet).

Taksatoren mener ikke, dette er nok bevismateriale for urets ægthed og afviser at dække det med mere end 5000 kr. Vi klager derfor til … hos GF forsikring, men får kun samme resultat.

Min mand har i mange år været ur-entusiast, og mistede desværre også 2 af sine Breitling ure ved et indbrud i vores hus i april 2009. Disse ure havde han købt fra nye hos … [urma-

ger] ... Dengang havde han ingen problemer med at få erstatning fra GF forsikring, trods manglende kvittering og certifikat (bege dele stjålet ved indbruddet, - originale æsker dog efterladt.) Som bevismateriale kunne [urmageren] huske, at min mand havde købt urerne i butikken.

Da Rolex uret er købt brugt, kan vi jo desværre ikke denne gang gå til forhandleren, og alle oplysninger om manden der solgte uret er desværre stjålet sammen med vores computer. Det kommer dog meget bag på os at min mands troværdighed ikke vægter noget i en sag som denne, da forsikringen jo ved at han tidligere har haft dyre ure i sin samling.

Til sagen skal også siges at vi efter indbruddet i 2009 fik opsat en alarm fra ... Endvidere fulgte vi taksatorens råd om, at fotografere vores ting, samt opsætte et pengeskab. Derudover fik vi skinne og lås til vores havedør.

Hvad vil vi opnå hos Selskabet.
Vi vil opnå erstatning for Rolex uret til en værdi af 49.000 kr. Vi mener bestemt, vi opfylder forsikringens krav om, at have fotografier af uret, som beskrevet i deres betingelser punkt 7.61

'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'."

Dertil har selskabet i brev af 10/10 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vores kunde oplyser indledningsvis til vores taksator, at uret er købt brugt af en bekendt under ferieophold i udlandet for ca. 2 år siden. Han oplyser endvidere, at emballage samt kvittering og certifikat blev stjålet sammen med uret, og at den eneste dokumentation for uret er et par fotos.

Vores taksator har herefter forevist fotos for guldsmed … (forhandler Rolex ure), som desværre ikke kan bekræfte urets ægthed på baggrund af de fremlagte fotos.

Vi finder ikke, at vores kunde har løftet sin bevisbyrde ved fremvisningen af fotos, idet fotos ikke dokumenterer eller sandsynliggør, at vores kunde har haft uret eller, at uret er et ægte Rolex ur. Grundet manglende dokumentation har vores taksator herefter fastsat erstatningen skønsmæssigt til kr. 5000,00.

Taksator har endvidere bemærket, at:

- Den oplyste 'brugtpris' kr. 49.000,00 ligger meget tæt på en egentlig nypris for et Rolex af samme model. Vi skal i den anledning henvise til taksator kommentarer i mail af 10. august 2011, hvoraf det fremgår, at

  'Det kan også undre, at han skulle have givet kr. 49.000 for et brugt ur, med tanke på at et nyt i dag koster kr. 64.000, og en eller form for rabat kan opnås ved forhandler. Rabat 10-20 %.'

- Oplysninger om køb via Den Blå Avis som ikke stemmer overens med den første forklaring til vores taksator om, at uret skulle være købt af en ven under ferieophold i udlandet.

- Slutteligt bestrider vores taksator, at han skulle have vejledt kunden i at købe et pengeskab.

Vi skal bekræfte forsikringstagerens oplysninger om selskabets dækning af 2 dyre ure i tidligere skade, hvor selskabet har accepteret forhandlerens bekræftelse på salg af ure til vores forsikringstager.

Selskabet fastholder den skønsmæssige erstatning og lægger i den anledning til grund, at:

- Det påhviler vores kunde, at dokumentere og sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Vores kunde bærer således bevisbyrden for, at han har været i besiddelse af det anmeldte Rolex ur.

- Kravet til dokumentation er proportionelt stigende med værdien af genstanden.

- Vores kunde har ikke været i stand til at fremlægge en sådan dokumentation, hvorfor selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt.

- Vi er ikke af den opfattelse, at tidligere tyveri af dyre ure på nogen måde minimere kravet til dokumentation i form af kvittering og certifikat. Det er derimod selskabets opfattelse, at kundens opmærksomhed på dokumentationsproblemet, burde være skærpet som en følge af tidligere tyveriskade.

- Der er afgivet modstridende forklaringer vedrørende købet af uret.

- Den oplyste brugtpris virker unaturlig høj i forhold til nyprisen for et tilsvarende / identisk ur.

- Selskabet henviser i øvrigt til nævnets kendelser nr. 79.009 og 78.050."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 15/10 2011 til nævnet bl.a. oplyst:

"1. GF forsikring oplyser, at vi har oplyst, at uret er købt brugt, af en bekendt under et ferieophold i udlandet for 2 år siden!
Denne kommentar/oplysning har overhovedet intet på sig, idet taksator åbenbart blander tingene fuldstændig sammen! Vi har på intet tidspunkt oplyst andet end, at uret er købt via den blå avis. Vores computer og Ipods m.m. var rigtig nok købt i udlandet (dog ikke af en bekendt!), men ikke uret!

Vi mener derfor, at taksator husker meget dårligt, eller blander tingene fuldstændig sammen? Denne oplysning fremgår heller ikke af [selskabets] brev til os, hvorfor vi kun kan sige, at taksatoren har misforstået noget! Det skal også tilføjes, at taksator virkede meget stresset over alle vandskaderne på det tidspunkt, han første gang besøgte os, og fik vores forklaring. Kan dog slet ikke se, hvorfor vi skulle lyve om sådan en oplysning?

2. GF forsikring mener ikke, at vi har løftet vores bevisbyrde ved fremvisning af fotos, idet [guldsmeden] ikke kan bekræfte urets ægthed via de fotos.

Vi mener ikke, at GF forsikring har gjort tilstrækkelig for, at oplyse at vi evt. skulle have haft en vurdering af uret. Ifølge vores police 7.6 fremgår det, som tidligere nævnt, at man skal kunne sandsynliggøre, at man har haft den bestjålet genstand - og indsende dokumentation i det omfang man er i besiddelse heraf! Det vil sige, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse *eller fotos!*
Vi mener på denne baggrund bestemt, at vi lever op til ovenstående, idet vi ikke kan fremvise andet, end det vi har tilbage.. Dvs. fotos og en certifikat mappe. Vi havde ikke troet, at tyven kunne komme af sted med et fastmonteret pengeskab, hvorfor vi mente det var et sikkert sted at opbevare uret samt certifikater, samtidig med at vi havde fået installeret en godkendt Dansikring tyverialarm.

3. Taksator bemærker, at brugtpris ligger meget tæt på nypris 49.000 kr. kontra 64.000 kr., og at vi burde kunne få 10-20 % i rabat!!
Ja, gid det var så vel. Vi har på intet tidspunkt kunne få 10-20 % i rabat hos [guldsmeden] som almindelig kunde. Det havde vi selvfølgelig undersøgt og benyttet os af, hvis det havde været muligt! Dette forstår taksator åbenbart ikke, da han angivelig får super gode rabatter alle steder!! Endvidere betyder 15000 kr. i forskel meget for et ur i vores terminologi. Men når alt kommer til alt er det vel ikke af betydning, hvad taksator mener, om den pris vi har givet for uret, hvis vi mener at have lavet en god handel via den blå avis?

4. GF forsikring mener ikke, at tidligere tyverier af dyre ure kan minimere kravet til dokumentation, men at vi burde have været mere opmærksomme på dette.
Vi mener GF burde tro på Deres kunder i en sådan tyverisag, når de ved, at selv samme kunde tidligere har fået stjålet 2 dyre ure, som godt kunne dokumenteres via [urmageren]. Vi har skam også været opmærksomme siden sidste indbrud, ellers havde vi ikke fået installeret tyverialarm og pengeskab samt speciel nøgle lås på den tidligere opbrudte dør."

Hertil har selskabet i brev af 8/11 2011 til nævnet bl.a. påpeget:

"Uagtet taksators hukommelse med hensyn til forsikringstagerens forklaring om hvorledes forsikringstageren har erhvervet uret, påhviler det stadig forsikringstageren at kunne dokumentere og sandsynliggøre størrelse og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav for tyveri af Rolexur.

Såfremt forsikringstagerens forklaring omkring køb af Rolex ur via Den Blå Avis i 2010 lægges til grund for nævnet vurdering, burde forsikringstageren kunne oplyse navn og adresse på sælger, fremvise privat overdragelseserklæring sammenholdt med bankoverførsel eller hævebilag fra bank med en pålydende værdi svarende til forsikringstagerens oplysninger omkring købsprisen.

Efter fornyet gennemgang af sagen og forsikringstagerens kommentarer er det fortsat selskabets opfattelse, at forsikringstager ikke har været i stand til at fremvise den fornødne dokumentation, herunder at selskabets afgørelse og skønsmæssige erstatning følger nævnets praksis."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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.

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 har gennemset fotos fremsendt af klageren.

Nævnet udtaler:
Ifølge almindelige forsikringsretlige principper, er det den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Nævnet finder på det foreliggende grundlag ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har truffet sin afgørelse på skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Med denne tilføjelse

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

Udskriftens rigtighed bekræftes.

Henning Jønsson