Ankenævnet for Forsikring

894/12

Den 11. juni 2012 blev i sag nr. 81.258:

xxxx xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft familieforsikring i Tryg Forsikring A/S. Han klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt med henvisning til manglende dokumentation for klagerens krav.

Af klageskemaet fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg har haft 1 overfald samt 2 indbrud siden oktober 2008, hvorpå jeg skal i retten d. 19. september vedr. overfaldet som skal køres som en tilståelsessag. Derudover har politiet fanget 2 tyve til og trods dét, valgte Tryg at udbetale knap 30 % ved første indbrud. Blot 5 % ved 2. indbrud.
Så jeg vil høre om, hvorvidt det er muligt at få tilkendt en større dækning, idet tyvene tjener godt ved indbruddene og jeg ikke engang får tilkendt nok til at kunne installere en tyverialarm. Jeg har flere gange bedt Tryg om hjælp til sikring af mit hjem, men bliver henvist til en lokal elektriker som forlanger de første 12.000 for at komme og kigge.
+ Taksatoren gav mig 30 dage til at fremskaffe de resterende kvitteringer i begyndelsen af sommerferien, hvilket var ret svært (for ikke at sige umuligt).

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Lidt større dækning til sikring af mit hjem (har næsten mistet alle mine arvestykker)."

Selskabet har i brev af 2/11 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Fakta i sagen**

Vores kunde har i sin telefoniske anmeldelse af 6. juni 2011 oplyst, at der den 5. juni 2011 blev begået et indbrud i kundens hus. Tyvene havde brudt ind gennem et vindue op.

På baggrund af anmeldelsen sender vi den 6. juni en mail til kunden med en opgørelsesliste som kommer retur den 8. juni 2011.

Af opgørelsen fremgår, at der bl.a. er stjålet mobiltelefon, computer m.m. Alle genstande er anført til at være købt i 2010. Kunden vedlægger som dokumentation billeder fra sin mobiltelefon. Billederne viser brugsvejledning til et Sony handycam, serie/stelnummer på en bærbar computer samt et billeder hvor man kan se en projekter, en bærbar computer og et højtalersæt.

Den 9. juni 2011 bekræfter vi pr. mail, at opgørelsen er modtaget, men at vi har brug for yderligere dokumentation, da de billeder vi har modtaget ikke viser hvilken model m.m der er tale om og derfor ikke er tilstrækkelig dokumentation. Da de stjålne genstande er under 1 år gamle må det ligeledes være muligt at forevise kvitteringer, kontoudskrifter eller andet. Vi beder derfor kunden om at indsende yderligere dokumentation.

Den 10. juni modtager vi billeder af diverse æsker og kasser hvori de stjålne genstande har været.

Sagen bliver herefter sendt til opgørelse hos vores taksator den 16. juni 2011. Ved besøg hos kunden den 20. juni 2011 oplyser taksator, at der kun er meget lidt dokumentation fx er der en kvittering for køb af en computer hvor regningen er udstedet til handelsskolen hvorfor taksator beder kunden fremskaffe en overdragelseserklæring inden vi kan udbetale erstatning.

For de øvrige genstande oplyser kunden, at noget er købt af en ven og andet er gaver. Han kan ikke huske hvem han har fået hvad af.

Herunder er oplyst hvilke genstande kunden har meldt stjålet i forbindelse med tyveriet samt hvorledes vi har erstattet de pågældende genstande. Kunden har på opgørelseslisten anført, at samtlige genstande er fra 2010:

LG projekter:
Kunden oplyser, at han har fået projektoren af handelsskolen. Han har ingen dokumentation, men vil fremsende billeder. Den 22. juni modtog vi billeder af projektoren, som var optaget med kamera E10i den 12. juni 2011. Tyveriet fandt sted den 5. juni 2011. På baggrund af dette udbetalte vi ikke erstatning for projektoren.

Pengekasse indeholdende 200 kr.:
Vi har erstattet det fulde beløb.

Sygesikringskort til 150 kr.:
Vi bad kunden om at indsende faktura for genanskaffelse. Vi har ikke på nuværende tidspunkt modtaget denne faktura, men såfremt den indsendes, vil vi naturligvis udbetale erstatning.

Pas til 500 kr.:
Vi bad kunden om at indsende faktura for genanskaffelse. Vi har endnu ikke modtaget denne faktura, men vil naturligvis erstatte et nyt pas, såfremt vi modtager dokumentation for genanskaffelse.

3. 81.258

Sony Ericsson S312:
Mobiltelefonen er opgivet til at være købt i 2010. Nyprisen er angivet til 1974 kr. Vi har modtaget faktura på telefonen som er udstedt til forsikringstagerens fader den 9. oktober 2009. Vi har på baggrund af dette erstattet telefonen med 90 % af nyprisen og har udbetalt 1776,60 kr.

Extern HD:
Kunden oplyser, at den er købt i Aldi i 2010 og har en nypris på 1.100 kr. Han har ingen dokumentation for dette. Vi har skønsmæssigt fastsat erstatningen til 300 kr.

Logitech mus:
Kunden oplyser at musen er købt i 2010. Vi har modtaget billede af musen den 9. juni 2011, men det har ikke været muligt for kunden at skaffe yderligere dokumentation. Nyprisen er angivet til 799 kr. Vi har skønsmæssigt udbetalt 300 kr.

Bærbar computer:
Kunden oplyser, at computeren er fra 2010. Computeren har han fået udleveret fra Handelsskolen. Det er den tredje han har fået stjålet. Vi beder kunden om at indsende overdragelseserklæringen fra handelsskolen som vi modtager den 4. juli 2011. Nyprisen er angivet til 6.600 kr. Af overdragelseserklæringen samt fakturaen fra handelsskolen fremgår, at computeren er 3 år gammel. Nyprisen er 3.500 kr. Vi har derfor i henhold til afskrivningstabellen afskrevet med 50 % og udbetalt 1.750 kr.

Sony Handycam:
Kameraet har kunden oplyst er købt af en ven. Det er på opgørelseslisten anført at kameraet er fra 2010. Vi har modtaget en kasse hvor der står den 13. oktober 2008. Da disse ting ikke harmonerer, har vi bedt kunden om yderligere dokumentation. Dette har ikke været muligt at fremskaffe, hvorfor vi ikke har udbetalt erstatning for kameraet.

Nike Sko:
Kunden har angivet, at skoenes nypris er 799 kr. Vi har modtaget en skoæske og har skønsmæssigt erstattet med 300 kr.

Kreditkortholder:
Kunden oplyser, at der er tale om en gave som han har modtaget på sit arbejde. Nypris er angivet til 300 kr. Vi har skønsmæssigt erstattet med 200 kr.

Kørekort:
Vi modtog den 18. juli 2011 kopi af kvittering for køb af kørekort. Vi har erstattet det fulde beløb 260 kr. og udbetalt beløbet den 19. juli 2011.

Scart til HDMI converter:
Hører til projekter og er ikke erstattet.

Wireless headset:
Kunden oplyser, at headsettet er fra 2010 og at nyprisen er 800 kr. Kunden kan ikke fremskaffe dokumentation eller på anden måde sandsynliggjort at han har haft et tab, hvorfor vi ikke har udbetalt erstatning.

LabTech Spin højtalersæt:
Højtalersættet er fra 2010 men kunden har ikke kunne dokumentere eller på anden måde sandsynliggjort sit tab, hvorfor vi ikke har udbetalt erstatning.

4. 81.258

Bonnett ur:
Uret er en gave og fra 2010. Vi har modtaget et billede af æsken hvori det har været. Vi har erstattet uret med 1.400 kr.

Øreringe, slipsnål, halskæde:
Kunden har ikke kunne redegøre nærmere for disse poster, hvorfor vi ikke har udbetalt erstatning for disse effekter. Såfremt vi modtage dokumentation som nærmere beskriver hvad der er tale om, er vi indstillede på at se på erstatningsopgørelsen igen.

På baggrund af ovenstående blev erstatningen skønsmæssigt opgjort til 3.650 kr. Med fradrag af selvrisiko blev erstatningen 2.090 kr. Dette beløb udbetalte vi til kunden den 11. juli 2011.

Denne opgørelse var desværre ikke korrekt, hvorfor vi den 1. august 2011 sendte yderligere 2.576 kr. til kunden.

Vurdering
Af forsikringsbetingelsernes punkt 7.6 fremgår følgende:

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstand, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Kunden har kun i meget beskedent omfang kunne skaffe dokumentation for de stjålne genstande, hvorfor vi har fastsat erstatningen ud fra et skøn og erstattet tingene som ovenfor anført. Samtlige genstande som kunden har fået stjålet er på opgørelseslisten angivet til at være fra 2010. Når tingene er så nye, må det kunne forventes, at dokumentation i højere grad kan forevises end tilfældet har været. Den sparsomme dokumentation som vi har modtaget, understøtter i øvrigt i flere tilfælde ikke, at genstandene er fra 2010 men derimod er af noget ældre dato. Dette er kundens fjerde indbrudstyveri og han er således også tidligere blevet gjort bekendt med hvilke krav til dokumentation man vil kunne forvente.

Hvis kunden fremskaffer yderligere dokumentation for de stjålne genstande, er vi naturligvis indstillede på at tage erstatningens størrelse op til fornyet behandling.

Slutteligt skal vi bemærke, at vi ikke yder økonomisk hjælp til installation af tyveri kan derfor ikke imødekomme kundens ønske om en højere erstatning som følge af, at han gerne vil have installeret en tyverialarm i sit hjem."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7. Erstatningsopgørelse**
…
-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.

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 Tryg kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. I tilfælde, hvor tilstrækkelig dokumentation ikke foreligger, er selskabet berettiget til at fastsætte erstatningen efter et skøn.

Nævnet har gennemgået sagen og kan på det foreliggende grundlag ikke kritisere størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen