Ankenævnet for Forsikring

892/12

Den 2. maj 2012 blev i sag nr. 81.513:

xxxx xxxx xxxxxx
xxxxxxxxx x
xxxx xxxxx

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. Hun klager ved sin advokat over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en anmeldt skade på hendes rejsegods, der skete den 6/11 2008.

Selskabet har udbetalt 1.330 kr. i erstatning. Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Det fremgår af sagen, at klageren den 6/11 2008 rejste til Afrika. Den 5/12 2008, efter hjemkomsten til Danmark, anmeldte klageren telefonisk til selskabet, at hendes kuffert var blevet beskadiget den 6/11 2008 under rejsen til Afrika. Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte, at da kufferten blev beskadiget, skete der skade på kuffertens indhold: 20 parfumer, en playstation 3, en wii-konsol, 10 playstation 3-spil, 10 wii-konsolspil 4 solbriller, 2 festkjoler, 1 brudekjole, 11 kjoler, 4 Kenta og 2 spraymalingdåser. Det fremgår endvidere, at klageren efterlod de beskadigede effekter i Afrika hos sin mor.

Klageren oplyste til selskabet, at hun ville optage fotos af de beskadigede effekter i forbindelse med en rejse til Afrika i sommeren 2009.

2. 81.513

Ved mail af 16/9 2009 til selskabets taksator fremsendte klageren 3 fotos af en brudekjole og et foto af en playstation 3.

Ved mail af 20/10 2009 kl. 23.42 modtog selskabets taksator en række andre fotos af en række andre effekter. Af mailen fremgår bl.a.:

"'Jeg vidste ikke at der var mere billeder i kameraet, saa her er der sidste'."

Selskabet undersøgte de fotos, klageren havde fremsendt, og konstaterede, at fotofilernes data viste, at de første 4 fotos var optaget i perioden fra den 29/7 2009 kl. 7.36 til den 23/8 2009 kl. 19.30. De øvrige fotos var ifølge foto-filernes data optaget den 20/10 2009 fra kl. 22.24 til kl. 22.46. Alle fotos var ifølge fotofilernes data optaget med den samme type kamera.

Selskabet anmeldte klageren til politiet for bedrageri. Den 25/1 2010 blev klageren afhørt af politiet. Ved brev af 2/3 2010 til klageren meddelte politiet, at det frafaldt sigtelsen.

I brev vedlagt klageskema har klagerens advokat bl.a. anført:

> "I februar 2009 fik Tryg efter anmodning tilsendt en liste over beskadigede genstande, vedlagt originale købskvitteringer.
> …
> Tryg bad endvidere om at få fotos af de ødelagte genstande. [Klageren] havde efterladt de beskadigede genstande hos sin mor i [Afrika]. Da hun næste gang besøgte [Afrika], tog hun nogle fotos med sin søsters mobiltelefon, som hun havde lånt.
>
> Efter hjemkomsten sendte hun via email 3 billeder til Tryg. Hendes lillebror hjalp hende, og har sandsynligvis skrevet den medfølgende mail. Mailen er sendt enten fra hendes egen computer eller fra broderens skole, ...
>
> På grundlag af disse billeder udbetalte Tryg erstatning for en ødelagt spillekonsol.
>
> Tryg forlangte flere billeder af den øvrige bagage som dokumentation for skaderne. Hun fik derfor en bekendt til at tage flere billeder i [Afrika] og sende dem videre til hendes søsters mobiltelefon. Hun ved ikke, med hvilken telefon billederne er taget. Det kan være den samme som de tidligere billeder, idet den danske del af familien ofte sender deres brugte mobiltelefon til Ghana.
>
> Fra søsterens mobiltelefon hjalp hendes bror hende med at overføre billederne til hendes computer og derfra sendte de dem videre til Tryg.
>
> Alle billederne er fremlagt i sagen.

3. 81.513

Efterfølgende har … Politi efter endt efterforskning konkluderet at 'der ikke i forbindelse med en eventuel straffesag... (kan) føres bevis for, at der ikke er sket skade i det omfang, hun påberåber sig.'

Tryg har uanset denne konklusion nægtet erstatning alene med henvisning til manglende tillid til skadesanmeldelsen.

[Klageren] har fremlagt dokumentation fra [flyselskabet] på, at hendes bagage var skadet. Derefter har hun loyalt fremskaffet den dokumentation, som Tryg har bedt om.

Heroverfor står Trygs manglende tillid helt ubegrundet og uden støtte i politiets efterforskning."

Dertil har selskabet i brev af 20/12 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da kravet i forbindelse med skaden af kunden er opgjort til 39.576 kr. - oversigt + kundens dokumentation vedlægges som (bilag …), sender vi en taksator ud og til denne oplyser kunden, at de skadede genstande befandt sig i [Afrika] hos hendes mor.

Hun oplyser desuden, at kufferten var helt ødelagt. Hun havde haft parfume og spraymaling i kufferten og det var det, som havde ødelagt mange af tingene. Derudover var wii og playstation total smadrede. Taksator oplyste ved den lejlighed, at ting ødelagt af væsker ikke er dækket af forsikringen. Her henvises til forsikringsbetingelsernes stk. 5.2.1
…
Da der er tvivl om, hvor meget af det skadede, der er dækket over forsikringen, har taksator bedt om fotos af de skadede genstande.

Den. 6. oktober 2009 skriver vores taksator til kunden, at hun har set fotos af brudekjole samt PS3 konsol. På den baggrund anerkender hun skaden på konsollen og afviser brudekjolen, som er ødelagt af væske.

Ved samme lejlighed beder taksator om yderligere fotos af de skadede genstande, så hun kan tage stilling til, om de er omfattet af forsikringen.

Vi får i 2 omgange tilsendt fotos som kunden oplyser er optaget af hende selv sommeren 2009 i [Afrika].
…
Kunden oplyser, at optagelserne er foretaget af hende selv sommeren 2009 i [Afrika]. Foreholdt fakta om, at de ses taget umiddelbart forinden afsendelse til vores taksator, kommer hun med en forklaring om, at det er hendes fætter i [Afrika], der har taget fotos og sendt dem via kundens mail til taksator ...

På baggrund af flere uoverensstemmelser mellem kundens oplysninger og de fremsendte fotos, mener vi, at der er grundlag for, at kunden bliver anmeldt til politiet, da vi er af den opfattelse, at hun forsøger at opnå vinding i forbindelse med den anmeldte rejsegodsskade.

Politiet har efter endt efterforskning meddelt, at man ikke mener at kunne føre bevis for, at der ikke er sket skade i det omfang, kunden har anmeldt. Politiets brev af 2. marts 2010 vedlægges. …

Konklusion

4. 81.513

Kunden har fra tegningstidspunktet den 1. december 2006 til den 2. juni 2009, hvor vi vælger at opsige kundeforholdet, anmeldt 8 skader på sin indboforsikring og vi har samlet foretaget en skadeudbetaling på 267.021 kr.

Vi finder ikke, at kundens forklaring og dokumentation er troværdig og på grund af de uoverensstemmelser, der er mellem forklaringer og fakta, har vi valgt ikke at udbetale erstatning udover det allerede fremsendte erstatning på 1330 kr. Erstatningen er for den beskadigede PS3 spillekonsol, som ud over at være beskadiget af maling, også var smadret.

Erstatningen af PS3 spillekonsollen er gjort op til 3.200 kr. hvorfra vi har trukket selvrisiko på 1.870 kr.

Den 13. juli 2010 modtager vi en telefonsamtale fra en [person], der ville meddele, at vores kunde på det tidspunkt var i [Afrika] og ville komme til Danmark om 14 dage og ved den lejlighed tage de skadede genstande med hjem.

Vi hører imidlertid ikke yderligere, før ultimo december 2010, hvor en advokat på kundens vegne beder om aktindsigt. Vi har således ikke haft mulighed for at gennemse de genstande, kunden melder som beskadiget, således at vi har haft mulighed for at vurdere, hvilke genstande, der eventuelt kunne ydes erstatning for og hvilke, der var skadet af udflydende væske. Såfremt kunden fremviser de skadede genstande og behørige købs kvitteringer, skal vi være indforstået med at vurdere kundens krav.

For at kunne få erstatning, skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, da man ellers risikere, at Tryg afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter et skøn. Dette jævnfør betingelserne stk. 7.6.

Vi finder på baggrund af ovenstående ikke, at vi kan udbetale yderligere erstatning uden yderligere dokumentation.

Nævnet har gennemset de af klagerens advokat fremsendte fotos samt de fremlagte købskvitteringer.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

5. Dækning under rejser

5.1
Forsikringen dækker med indtil 10 % af forsikringssummen for indboforsikringen:

5.1.1
Under rejse til/fra og i udlandet, Færøerne og Grønland *i indtil 3 måneder fra afrejsedato.*

5.1.2
Dækning ydes efter de regler, der gælder for indboforsikringen - når genstandene medbringes eller sendes som rejsegods.

5.1.3

5. 81.513

Rejsegods, bortset fra penge m.m. (jf. afsnit 3.3) og særlige private værdigenstande (jf. afsnit 3.4), der sendes med fly, bane eller fragtmand, er desuden dækket ved bortkomst eller beskadigelse, hvadenten bestemmelsesstedet er i Danmark eller i udlandet.
…
5.2 Forsikringen dækker ikke:

5.2.1
Skader, som skyldes dårlig emballage eller udflyden af medbragte væsker."

Nævnet udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise størrelsen og rigtigheden af kravet.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet på det foreliggende grundlag har afvist at udbetale yderligere erstatning.

Nævnet har bemærket sig, at selskabet vil revurdere sagen, såfremt klagerne fremlægger yderligere dokumentation for de beskadigede effekter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson