Ankenævnet for Forsikring

898/12

Den 3. september 2012 blev i sag nr. 81.712:

xxx xxxxx xxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

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 over selskabets afvisning af at yde forsikringsdækning for en række anmeldte indbogenstande, der er blevet beskadiget i forbindelse med et skybrud.

Selskabet har afvist at yde forsikringsdækning med henvisning til manglende dokumentation for klagerens krav.

Klageren vendte hjem fra ferie den 15/7 2011 og konstaterede, at hendes kælderrum var blevet oversvømmet i forbindelse med et skybrud den 2/7 2011. Hun fik at vide af de øvrige beboere, at hun skulle smide alt ud grundet lugtgener, hvilket hun gjorde efter at have taget nogle fotos fra kælderrummet af bl.a. sorte sække, tøj og fodtøj. Den 18/7 2011 anmeldte hun skaden til selskabet, og hun fik at vide, at hun skulle indsende dokumentation i form af kvitteringer eller fotos.

Selskabet modtog herefter en liste over de beskadigede ting uden kvitteringer, men med nogle fotos. På denne baggrund opgjorde selskabet erstatningen til 24.367,80 kr.

Ved mail af 30/10 2011 kontaktede klageren selskabet, idet hun havde opdaget, at der i forbindelse med skybruddet var kasseret yderligere tøj for 24.650 kr. Af klagerens mail

fremgår købsdatoen for de enkelte genstande med måned og år, ligesom prisen for de enkelte genstande er angivet.

Selskabet afviste ved brev af 23/11 2011 at udbetale erstatning for de anmeldte genstande med henvisning til, at klageren ikke var i stand til at fremlægge dokumentation for sit krav.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og har indbragt sagen for nævnet ved klage af 12/12 2011. Heraf fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
I første omgang skrev jeg ind … og fik erstattet de påskrevne genstande. Jeg havde ingen kvitteringer eller anden dokumentation, men det var intet problem, blot jeg sendte et cirkaskema over hvornår tingene var købt. Da jeg så efterfølgende er kommet i tanke om 17 ting mere. Da vejret har skiftet og blevet aktuelt for tøjet. Har jeg jo naturligvis ikke fundet anden dokumentation frem, eftersom det er samme sag. Billederne er naturligvis også de samme, eftersom det ikke er en ny sag.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At få forsikret de resterende ting, jeg er kommet i tanke om, senere i forløbet. Da vejret har skiftet og det er nu jeg har brug for alle de ting, som var i kælderen."

Selskabet har over for nævnet ved brev af 28/12 2011 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

"**Konklusion**
De seneste krav fra kunden er afvist, da vi ikke finder kravene er sandsynliggjort eller det er dokumenteret, at de har haft en sådan værdi, som er anmeldt. Kopi af kravet vedlægges som bilag ..

De skadede genstande har været til stede og det har været muligt at tage billeder af de ting kunden kræver erstatning for. Vi har endvidere bedt om eventuelle bankudskrifter, hvoraf købene fremgår. Dette skulle være muligt, da kunden har haft en ret nøjagtig købsdato på de skadede genstande.

Det fremgår af vores tidligere afvisningsbrev fra Kvalitet, at det er kunden der i henhold til Forsikringsaftalelovens § 22 skal sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. Er dette ikke opfyld har vi desuden i henhold til forsikringsbetingelsernes stk. 7.6 mulighed for at afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Bilag ..

Jeg vedlægger Ankenævnskendelse AK 71.462, der bl.a. omhandler manglende sandsynliggørelse eller dokumentation. Bilag ..

Den omstændighed, at vi tidligere har udbetalt erstatning uden nogen dokumentation bortset fra nogle fotos på nogle af genstandene, berettiger ikke kunden til at få udbetalt erstatning for et yderligere krav på over 24.000 kr.

Jeg skal ikke undlade at gøre opmærksom på, at kundens bilag til nævnet på de nye krav er påtegnet oplysninger, som vi ikke er vidende om. Vi har derimod 2 mails, der pointerer, at kunden 'stadig ikke har kvitteringer eller andre billeder fra kælderen, fra skybruddet, end dem jeg har sendt.' Bilag ..

Klagen til Ankenævnet giver os således ikke anledning til at ændre vores afgørelse, men vi skal selvfølgelig være indstillet på at revurdere sagen, såfremt der fremkommer brugbar dokumentation på de beskadigede genstande.

Nævnet har fået forelagt de fotos, der er vedlagt sagen.

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:

Det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at udbetale erstatning for de efteranmeldte genstande med henvisning til manglende dokumentation. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet har til-

kendegivet, at det er indstillet på at revurdere sagen, såfremt det modtager relevant dokumentation for klagerens krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen