Ankenævnet for Forsikring

896/12

Den 26. juni 2012 blev i sag nr. 82.057:

xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxxx xx
xxxx xxxxxx xxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af et anmeldt indbrudstyveri.

Klageren anmeldte, at hun den 21/1 2012 havde indbrud i sit hus. Selskabet har udbetalt erstatning for en række indbogenstande men har afvist dækning for diverse smykker med henvisning til, at klageren ikke har ført bevis for sit krav.

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg har modtager forsikringserstatning fra Alka, hvor i de skriver at smykker, uden kvittering eller billede, over 2000,00 ikke erstattes. Det står der intet om i min police. Jeg blev henvist til stykke 19 i mine betingelser hvori der står:

19. Dokumentation
19.1. 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 oplyst. Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka.
I egen interesse bør man 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, hvad prisen er og hvem det er købt af. 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 Alka kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

2. 82.057

Jeg har fået stjålet smykker af vurderet værdi kr: 46.178,00, der i blandt mine sønners dåbsgaver fra deres faster og et arve smykke fra min tantes mor.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil have en retfærdig erstatning for de stjålne smykker. Jeg er godt klar over at jeg nok ikke får fuld erstatning, men at de bare skriver blank 0,00 fordi smykkerne har en værdi over 2000,00 kr synes jeg er forkert."

Selskabet har i brev af 12/3 2012 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Klager anmeldte telefonisk den 23. januar 2012 indbrud som var sket den 21. januar 2012. AIka Forsikring fremsendte koster liste til udfyldelse.

Selskabet modtog den udfyldte liste fra klager den 28. januar 2012 og efterfølgende de af klager fremsendte bilag. Da der var tale om en forsikring som kun havde været i kraft i kort tid og et stort krav helt uden dokumentation blev sagen overgivet til selskabets afdeling for skadesupport.

Alka Forsikrings medarbejder kontaktede klager telefonisk den 1. februar 2012 og gennemgik sagen og rådede klager til at forsøge at fremskaffe yderligere dokumentation i form af fotos og bad ved brev af samme dato klager om at indsende kvittering for anmeldelse til politiet samt dokumentation for kravet. Kopi vedlagt.

Den 13. februar 2012 modtog selskabet en ny liste/vurdering samt yderligere fotos og oplysning om, at klager ikke var i besiddelse af nogen kvitteringer eller anden form for dokumentation for smykkerne. Alka Forsikrings medarbejder opgjorde på baggrund af den meget sparsomme dokumentation skaden skønsmæssigt.

Ved telefonsamtale den 14. februar 2012 med klager forklarede Alka Forsikrings medarbejder om dokumentationskravene og hvad klager kunne gøre, og det aftaltes, at klager ville indsende flere fotos.

Den 16. februar 2012 modtog selskabet yderligere fotos og der blev udbetalt supplerende erstatning. Klager oplyste ved samtale med Alka Forsikrings medarbejder samme dag, at hun var i gang med at lede efter flere fotos og det aftaltes, at medarbejderen holdt sagen åben og afventede klagers forsøg på at finde mere dokumentation.

Sagen er nu - uden yderligere - forelagt Ankenævnet for Forsikring.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det, at den sikrede efter almindelige regler har bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og den sikrede må kunne dokumentere/sandsynliggøre, at have haft de stjålne genstande samt at disse er af en art og beskaffenhed som angivet.

Dette kan gøres ved, at man indsender originale kvitteringer/-regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse til Alka. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af hvad der købes og hvad prisen er. Fotos accepteres som supplement.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav risikerer man, at Alka kan afvise kravet eller fastsætte en skønsmæssig erstatning.

3. 82.057

Af klagers koster liste fremgår det, at der blev stjålet 3 dameure, 2 sparebøsser samt et smykkeskrin i træ og smykker til en værdi af 85.187 kr. Klager angav på koster listen, at der ikke var dokumentation for nogen af genstandene. Kopi vedlagt.

Efterfølgende udgik den ene sparebøsse af opgørelsen.

Der er udbetalt nyværdierstatning i overensstemmelse med klagers krav for de 3 ure og for sparebøssen.

For så vidt angik smykker opdelte Alka Forsikrings medarbejder disse i 3 kategorier. Den første kategori udgjordes af smykker, hvor der ikke fandtes dokumentation, men fandtes fotos, den anden kategori udgjordes af mere dagligdags smykker uden dokumentation og uden fotos, men af en lavere værdi og den sidste kategori udgjordes af mere værdifulde smykker, fortsat uden dokumentation og ligeledes uden fotos.

På trods af den manglende dokumentation for bl.a. lødighed valgte Alka Forsikring efter omstændighederne at udbetale fuld erstatning i form af nyværdi for de smykker som klager kunne fremlægge fotos af samt for de smykker som var knap så værdifulde.

De mere værdifulde smykker, hvor klager hverken kunne fremlægge dokumentation eller fotos afviste selskabet at erstatte.

Efterfølgende har klager fremsendt fotos af nogle af de mere værdifulde smykker og selskabet har udbetalt erstatning for disse.

Der er således i skrivende stund udbetalt en samlet erstatning på 50.124 kr. (med fradrag af selvrisiko).

Alka Forsikring har fortsat ikke afsluttet sagen og afventer ifølge aftale med klager yderligere fotos.

Fotos i sig selv er ikke dokumentation for hverken ejerskab eller lødighed, men selskabet har alligevel valgt at lægge klagers oplysninger til grund for erstatningsopgørelsen i de tilfælde, hvor klager kunne fremskaffe fotos af de pågældende smykker.

De smykker - klagers punkt 1, 2, 14, og 19 - som selskabet ikke har erstattet i skrivende stund hører til de mere værdifulde bl.a. et massivt guldarmbånd (40g) til en angivet værdi på 23.000 kr.

For så vidt angår almindeligt privat indbo og genstande som hører til en normal boligs udstyr (herunder også ure og smykker) og som de fleste mennesker er i besiddelse af er kravene til dokumentation naturligvis lempeligere end for mere værdifulde genstande.

Jo dyrere en enkeltgenstand er desto mere skærpes kravene til dokumentationen for at man dels har været i besiddelse af genstanden dels at den er af en art og beskaffenhed (lødighed) som anført.

På det foreliggende grundlag må vi således fastholde den foretagne opgørelse af klagers krav, men vi skal ikke undlade at bemærke, at sagen som nævnt ikke er afsluttet endeligt af selskabet, men at vi i henhold til aftale med klager afventer klagers eventuelle fremskaffelse af yderligere dokumentation/sandsynliggørelse i form af fotos."

4. 82.057

Nævnet udtaler:
Efter almindelige forsikringsretlige principper er det den, der rejser et krav, der skal bevise, hvad der er stjålet og værdien af det.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson