899/12

Den 5. september 2012 blev i sag nr. 82.265:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har indboforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i forbindelse med en anmeldt vandskade i et kælderrum. Klageren er endvidere utilfreds med selskabets sagsbehandling.

Selskabet har afvist at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav.

Ved skadeanmeldelse modtaget af selskabet den 25/8 2011 har klageren bl.a. krævet erstatning for skade på tøj (krav ca. 10.000 kr.), elektronik (krav ca. 3.500 kr.), kufferter (krav 400 kr.) værktøj (krav 1.000 kr.), bøger (krav 2.200 kr.), julepynt (krav 17.000 kr.) samt autostole (krav 17.000 kr.).

I klageskema af 15/3 2012 har klageren bl.a. henvist til sit brev af 24/2 2012, hvoraf bl.a. fremgår:

> "I denne tilfælde er der sket en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringen og jeg har sandsynliggjort at der er sket skade for at opnå erstatning. Her kommer mit troværdighed på spil i form af en dårlig sagsbehandling, samt dårlig service og uacceptable afgørelse til sidst.
>
> Det drejer sig om skybrud i juli 2011, da vi var, som I har fået oplyst, på ferie. Vi fik vandskade i vores kælder, som jeg har også dokumenteret med en oplysning fra Ejendomskontor

hvor der står at kælderrum skal være renset med tidsfrist, for at forebygge sundhedsfarlige svampe og bakterier. Det har min søster gjort uden at hun har tænkt på at hun skulle tage billeder af den stinkende og beskidte ting, for at kunne bevise bagefter til min forsikringsselskab at skaden er sket. Kan det lyde mere ironisk? Det er den bevis, jeres medarbejder har spurgt om. Hvis genstandene er stjålne, brændte eller i denne tilfalde totalskadet og tilintetgjort af vand, kan man ikke vise resterne frem. Den nemmeste måde at sandsynliggøre mit tab på i disse situation er at fremvise kvitteringer for købet og det har jeg også gjort men åbenbart ikke tilfredsstillende nok for at dokumentere mit tab.

Da jeg har valgt Alka Forsikring, mit udgangspunkt var at det var et stort og troværdigt navn og jeg har regnet med, hvis der kommer forsikringsbegivenheder af ethvert art, kan jeg være sikker på at jeg få en retfærdig og fair behandling, men desværre, må jeg sige at jeg er skuffet som en kunde og også som et menneske, hvor jeg har oplevet at alt hvad jeg havde i den sag var intet værd og at jeres udgangspunkt var at jeg ikke taler sandt. Lige fra kommentar at jeg ikke har været kunde hos Jer i langt tid, som intet har med sagen at gøre, frem til at jeres erstatning på 5000 kr. der ikke kan dække en femte del af det tab jeg fik, og som jeg, efter loven, har ret til."

Dertil har selskabet i brev af 23/4 2012 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager henvendte sig den 25. november 2011 i Alka Forsikrings reception medbringende en del kvitteringer samt en video til forevisning. Videoen indeholdt billeder - angiveligt fra klagers lejlighed, som var julepyntet. En del af denne julepynt var beskadiget ved skybruddet og det blev aftalt at klager skulle fremsende videoen til selskabet.

Ved en gennemgang af de modtagne kvitteringer viste det sig, at hovedparten af de modtagne kvitteringer ikke relaterede sig til de anmeldte effekter, men til ikke anmeldte genstande (der var alene tale om kvitteringer på tøj - underbusker, T-shirts o. lign. fra perioden 2008 - 2011), hvorfor selskabet kontaktede klager.

Klager oplyste i den forbindelse at der var en masse ekstra ting der var beskadigede udover de på opgørelsen anførte og samtidig at alle de beskadigede effekter var smidt ud og at der ikke var fotos eller anden dokumentation udover førnævnte video af julepynten.

Sagen blev overdraget til en af selskabets skadekonsulenter som kontaktede klager og aftalte et møde den 7. februar 2012.

Ved mødet forklarede klager, at hun var i kælderrummet et par dage før den 2. juli 2011, hvor klager bl.a. hensatte en kuffert med tøj som skulle med på ferie den 3. juli. Da klager skulle i kælderen næste gang kunne klager ikke få adgang grundet store mængder vand og klager tog på ferie dagen efter skybruddet og overlod det videre til sin søster.

Klagers søster fik et par dage efter adgang til kælderrummet og smed en del af de ødelagte effekter ud og fjernede resten og klager smed efter det oplyste resten af effekterne ud da hun kom hjem fra ferie den 11. august.

Klager oplyste, at hverken hendes søster eller hende selv havde taget fotos af de beskadigede effekter eller af kælderrummet.

Viceværten har oplyst, at der som følge af skybruddet var ca. 10 cm. vand på kældergulvet.
Klager har forklaret at nogle af de beskadigede effekter var placeret på paller (bl.a. julepynten, fjernsyn, musikanlæg og sommer og vintertøj).

Der er angiveligt ikke forsøgt eller foretaget nogen form for skadebegrænsning, tørring eller afvaskning eller rensningsforsøg på nogle af effekterne.

Da Alka Forsikring ikke havde mulighed for at verificere/opgøre klagers krav udbetalte selskabet en skønsmæssig erstatning på 6.048 kr. med fradrag af den gældende selvrisiko.

Klager henvendte sig ved brev af 24. februar 2012 til selskabet og anmodede om en ændret vurdering af sagen. Kopi vedlagt.

Alka Forsikring gennemgik sagen på ny og fastholdt ved brev af 7. marts 2012 den trufne afgørelse og uddybede begrundelsen herfor. Kopi vedlagt.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Forsikringen dækker skade som følge af skybrud, jfr. forsikringsbetingelsernes afsnit 4.4.1.2. og Alka Forsikring har da også anerkendt skaden og udbetalt en skønsmæssig erstatning for skadede effekter.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav der gøres gældende mod selskabet og må med henvisning til forsikringsbetingelserne dokumentere eller i hvert fald sandsynliggøre sit krav og størrelsen heraf.

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.

Der foreligger yderst sparsom dokumentation for de anmeldte effekter herunder en video af en ikke nærmere identificerbar julepyntet lejlighed.

Klager eller klagers repræsentant har ikke forsøgt at begrænse skaden. Der er ikke iværksat hverken vask, rensning eller tørringsforsøg for en eneste genstand. For eksempel burde og kunne værktøj formentlig blot være vasket.

Dertil kommer, at klager oplyste til selskabet at mange af genstandene - bl.a. fjernsyn, stereoanlæg, julepynt samt sommer og vintertøj - var anbragt på paller.

Sammenholdt med at vandet ifølge ejendommens vicevært alene stod 10 cm. højt i kælderen finder vi det ikke sandsynliggjort at genstandene har været så medtagne, at der ikke kunne være gjort et forsøg på at begrænse skaden ligesom vi ikke finder det sandsynliggjort, at skaden har været af et omfang som angivet.

Ingen af effekterne er gemt eller som det mindste fotograferet, men blot bortskaffet, dels af klagers søster dels af klager selv trods selskabets oplysning om at de skaderamte effekter ikke måtte kasseres.

Der er ingen dokumentation for hvilke eller hvor mange genstande der befandt sig i kælderrummet, ligesom der ikke er dokumentation for genstandenes alder.

Vi finder fortsat ikke at værdien er dokumenteret, hvorfor vi finder selskabets skønsmæssige erstatning særdeles rimelig og vi må således fastholde, at vi ikke kan tilbyde yderligere erstatning i forbindelse med det passerede."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3. Hvilke genstande er dækket af Indboforsikringen
…
3.1. Almindeligt privat indbo
'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i punkt 3.2. - 3.9. eller er undtaget efter punkt 3.10.

Dækningen er begrænset til maksimalt 54.700 kr. pr. genstand (2007-indeks). Er dækningen udvidet fremgår dette af policen.
…
3.10.
Forsikringen omfatter ikke motordrevne køretøjer, haveredskaber over 15 hk, campingvogne, luft- og søfartøjer af enhver art (bortset fra søfartøjer nævnt under punkt 3.8.). Dele og tilbehør til disse genstande dækkes heller ikke.
Ved motordrevne køretøjer forstås køretøjer som er omfattet af færdselsloven - f.eks. biler, knallerter, motorcykler og traktorer.
…
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 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."

5. 82.265

Nævnet udtaler:
Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, der skal bevise kravets rigtighed og størrelse, samt at det er omfattet af forsikringsdækningen.

Ifølge de gengivne forsikringsbetingelser for indboforsikringen dækkes tilbehør til motorkøretøjer ikke, og nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde forsikringsdækning for den anmeldte skade på autostolene.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet endvidere, at klageren ikke har bevist, at hun har krav på yderligere erstatning end allerede anerkendt af selskabet. På det foreliggende grundlag kan nævnet således ikke kritisere selskabets afgørelse.

Herefter, og da nævnet ikke finder anledning til at kritisere selskabets sagsbehandling i øvrigt,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson