Ankenævnet for Forsikring

905/12

Den 5. december 2012 blev i sag nr. 83.102:

xxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xxxx
xxxx xxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har YoungLiving forsikring med indbodækning i Tryg Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et indbrudstyveri i hans lejlighed. Han er særligt utilfreds med opgørelsen af erstatningen for DVD-film og gulvhøjtalere, og at selskabet har afvist at yde dækning for elektronisk udstyr til at bygge et anlæg i en trækvogn.

Klageren anmeldte, at han havde fået stjålet en lang række genstande, herunder tøj, smykker, parfume, DVD-film, kontanter og forskelligt elektronik og opgjorde kravet til 233.774 kr.

Selskabet har udbetalt 2.606,06 kr. til en glarmester og har opgjort den øvrige erstatning til 105.120 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret, at han har krav på yderligere. For så vidt angår det elektroniske udstyr, som består af et Pioneer anlæg og en forstærker, har selskabet afvist at yde dækning med henvisning til, at der er tale om autotilbehør.

I et bilag til klageskemaet har klageren bl.a. anført:

> "Jeg har haft indbrud i min lejlighed … i 2011 sidst på året. Har fået stjålet ting for omkring 240.000 kr., og er efterfølgende blevet afspist af Tryg Forsikring med et sølle beløb på 105.000 kr.

Jeg har i de efterfølgende måneder både talt med venner, bekendte og familie om Tryg's afgørelse, og de mener ligeså vel som mig, at det ikke er en retfærdig afgørelse. Derfor beder jeg jer om hjælp til at kigge en ekstra gang på min sag og forhåbentlig kan komme frem til et andet udfald end kvalitetsafdelingen gjorde.

Der er **3** punkter jeg er særdeles utilfreds med afgørelsen af.

Punkt 1: DVD film. Jeg havde 513 DVD film som blev stjålet ved indbruddet! Jeg har skrevet en liste til Tryg hvorpå der står hvilke film jeg har mistet. Tryg har en fastlagt pris på 50 i erstatning pr. film, hvilket i mit tilfælde ville udgøre et beløb på 25.650 kr. Tryg har givet mig 16.000 kr. for filmene, så jeg mangler 9.650 kr. Det er de færreste mennesker som har en kvittering på alle deres film, hvilket jeg heller ikke har. Jeg kan ikke dokumentere jeg har haft 513 film med kvitteringer hvor end jeg gerne ville. Men det er i min verden ikke usandsynligt at eje 513 DVD film som ene person - da der trods alt har været DVD afspillere fremme i over 10 år.

Punkt 2: Gulvhøjtalere. Jeg havde to stk. Cerwin Wega CLS - 215 højtalere i min stue, en på hver side af mit tv! De har kostet mig 8.000 kr. i sin tid, da jeg købte dem i DBA som spritnye, da det var et fejlkøb. Disse har jeg uheldigvis fået smidt kvitteringen væk på, men har dog flere billeder af dem hvor de står i min stue både på min gamle adresse og på min nyeste (…) - hvilket helt klart sandsynliggør, at jeg har ejet dem og har haft sådanne højtalere. Tryg har givet mig 900 kr. for begge højtalere, og det er jeg stærkt utilfreds med. De var ca. 2 ½ år gamle, så jeg har bedt Tryg om 6.000 kr. som en fair erstatning.. Så der mangler jeg 5.100 kr. hvilket er et rimeligt beløb.

Punkt 3: Elektronisk udstyr til at bygge anlæg på trækvogn. Dette punkt er klart det jeg er mest foraget over. Disse 3 komponenter KAN bruges til montering i bil, men dette var IKKE hensigten i mit tilfælde hvilket taksatoren ikke troede på. Jeg havde købt en autoradio, jackhammer enhed og en forstærker, som jeg har afleveret dags dato på. (se xis ark). Der er for hele 20.500 kr.! Tryg har afspist mig ved at gemme sig bag deres paragraf der omhandler autotilbehør. Taksatoren har dermed givet erstatning på 0 kr.- . Det kan bare ikke være rigtigt, når jeg har afleveret dokumentation for mit tab og samtidig fortæller om hvad komponenterne skal bruges til.

Derudover er der flere ting jeg ikke er tilfreds med afgørelsen af, men som er væsentlig mindre beløb. Der er givet urimelige lave og undervurderet beløb på meget af mit tøj (se xls ark) og generelt synes jeg ikke det er en fair behandling af en kunde.

Jeg har jo en indbo forsikring netop for at forsikre mig mod indbrud. Jeg forventer selvfølgelig ikke at få fuld erstatning for mit tab. Men 105.000 kr. er ingen penge fandt jeg ud af da jeg skulle ud og købe tøj, sko og de ting jeg havde mistet. Har kun kunne købe halvdelen af mine ting tilbage, så jeg er en meget ulykkelig ung mand som beder om hjælp til en fair afgørelse."

Selskabet har i brev af 3/10 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Kort sagsfremstilling:**
Kunden anmelder telefonisk et indbrudstyveri, hvor han anmelder tyveri af indbo for 233.774 kr.

Sagen bliver på grund af erstatningskravet sendt til selskabets taksator, der aftaler et møde med kunden på skadestedet, hvorfra han er fraflyttet i mellemtiden.

Ved det pågældende møde gennemgår man kundens liste over de stjålne genstande og denne bliver oplyst om de almindelige erstatningsprincipper. Det havde kunden svært ved at acceptere og syntes det 'var strengt med alle de regler'!! Han var af den opfattelse, at han blot skulle have udbetalt det krævede beløb.

Han blev ligeledes oplyst om, at det er sikrede, der skal dokumentere eller sandsynliggøre, at han har haft de anmeldte genstande og at alder og værdi er som oplyst.

Forespurgt om hvor de forskellige genstande er købt, henviser kunden til kvitteringerne, idet han ikke kunne huske, hvor flere af effekterne er indkøbt, selvom de er anskaffet indenfor det foregående år.

Kunden, der er på kontanthjælp, kunne ikke gøre rede for, hvorledes han havde haft mulighed for at anskaffe de mange dyre effekter, men oplyste, at han i perioder arbejdede som flyttemand, hvor han tjente rigtig mange penge.

Vores taksator har opgjort skaden efter kundens opgørelsesliste og den modtagne dokumentation. De effekter der mangler dokumentation for, har hun anført med rødt. (bilag …).

Der er ligeledes ved mail af 16. januar 2012 gjort kunden opmærksom på, at taksator afventer yderligere information.(bilag …) Sagen er derfor ikke endelig afgjort, da vi har afventet, at kunden vendte tilbage med eventuel yderligere dokumentation.

Kunden henvendte sig den 24. januar 2012 til vores taksator, idet han ønskede at klage over afgørelsen. Adspurgt om kunden havde yderligere kvitteringer til sagen afviste han dette og oplyste, at han ønskede at klage til Ankenævnet.

Kommentarer til kundens 3 klagepunkter.
Punkt 1: Kunden anmelder 513 DVD film stjålet. Har lavet en liste på alle titler, men har ikke kunnet dokumentere det store antal på anden vis. Taksator har derfor skønnet en samlet erstatning herfor på 16.000 kr..

Punkt 2: Der er anmeldt stjålet 2 gulvhøjtalere mrk. Cervin Wega CLS-215, som kunden har købt via DBA og ikke har kunnet fremvise nogen dokumentation for. Her er udbetalt en skønnet erstatning på 900 kr.

Punkt 3: Kunden klager desuden over, at vi ikke vil betale for det stjålne autoudstyr, der fremgår af hans opgørelsesliste. Ved taksators besøg fik denne oplyst, at det pågældende pioneer anlæg samt forstærker skulle monteres i hans og moderens fælles bil.

Ifølge betingelsernes stk. 1.4 er motorkøretøjer, samt dele og tilbehør hertil, ikke dækket. Efter denne afvisning oplyser kunden nu, at det ikke var hensigten at montere delene i en bil, men at det skulle bruges til at bygge et anlæg på en trækvogn.

Vi må henvise til, at der fortsat er tale om autotilbehør og at vi må henholde os til den først afgivne forklaring.

Konklusion

Vi finder, at vi ved vores udbetalinger i sagen, vi har udbetalt 2.606,06 kr. til glarmester og 104.220,00 kr. til kunden, har kompenseret kunden i henhold til FAL' s § 22 og forsikringsbetingelsernes stk. 1.5. Det fremgår her, at det er kunden, der skal sandsynliggøre sit krav og den bevisbyrde mener vi ikke er løftet, udover hvad vi allerede har betalt.

Såfremt kunden vender tilbage til sagen med yderligere dokumentation, som vi har oplyst ham om i mail af 16. januar 2011, er vi indforstået med at genoptage sagen til fornyet vurdering.

Vi vedlægger 2 Ankenævnskendelser AK79.515 og AK80.179, der begge omhandler manglende dokumentation.(bilag …)

Klagen giver os således ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen."

Det fremgår i øvrigt af sagen, at selskabet har afvist at yde dækning for en ring med henvisning til, at den tilhørte klagerens kæreste, og for en cykel købt i Den Blå Avis, da han ikke har kunnet oplyse stelnummeret.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag herunder en erstatningsopgørelse. Det fremgår heraf, hvilke genstande der er fremlagt dokumentation for, og hvorledes erstatningen er opgjort. Klageren har endvidere fremlagt en erstatningsopgørelse med sine kommentarer til de enkelte poster. Han anfører her, at ringen var en gave, han havde købt til sin kæreste.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**1.4 HVAD ER IKKE DÆKKET**
…
Motordrevne køretøjer, jf. Færdselsloven, samt dele og tilbehør hertil.
…
1.5 HVIS SKADEN SKER
…
DOKUMENTATION
For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de anmeldte ting, og at alder og genanskaffelsesværdi er, som du siger. Det kan du gøre ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lignende, ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav.

Købes tingene privat, bør du sikre dig en dateret er ring med sælgers navn og adresse samt hvad der og prisen. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi, kan man som regel få butikkerne til at udstede en kopikvittering.

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav risikerer du, at vi afviser skaden eller fastsætter erstatningen efter skøn.
…

5. CYKEL
…
TYVERI OG HÆRVÆRK
Det er en betingelse for erstatning at:
…
• At cyklens stelnummer kan oplyses.
…
16 OPGØRELSE AF ERSTATNING
Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme økonomiske situation som umiddelbart før, skaden fandt sted. Vi kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet.
…
16.3 KONTANTERSTATNING
For nye ting, dvs. ting, som er indkøbt som nye indenfor de sidste 2 år og i øvrigt er ubeskadigede, betales der nyværdi svarende til prisen for genanskaffelse af en tilsvarende ny ting hos den leverandør, som vi har anvist.

For brugte ting, dvs. ting, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt ting hos den leverandør, som vi har anvist.

Kan vi ikke anvise en leverandør, fastsættes erstatningen for brugte ting til genanskaffelsesprisen for nye ting med et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.

For brugte ting gælder i øvrigt, at kan helt identiske ting ikke skaffes, udbetaler vi kontanterstatning svarende til prisen for en tilsvarende brugt ting, som i kvalitet, værdi, ydelse, anvendelse og udseende er nærliggende at sammenligne med.

Ved kontanterstatning fratrækker vi den rabat, som vi opnår hos en leverandør.

16.5 ERSTATNING EFTER TABELLER
For el-apparater, IT-udstyr m.m., briller og cykler udregnes erstatning efter tabellerne i punkt 16.5.1 til 16.5.4.

Erstatningen beregnes ud fra en tilsvarende ny ting hos en leverandør anvist af os, fratrukket den afskrivning, der er nævnt i tabellerne."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det påhviler forsikringstageren, at bevise størrelsen og rigtigheden af sit krav.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har lagt klagerens første forklaring om, at anlæg og forstærker skulle monteres i hans og hans mors bil til

grund, og derfor har afvist at yde dækning med henvisning til forsikringsbetingelsernes punkt 1.4.

Nævnet finder endvidere, at klageren ikke på det foreliggende grundlag har bevist, at han har krav på 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