Ankenævnet for Forsikring

921/13

Den 26. august 2013 blev i sag nr. 83.943:

xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxx xxxx xxxxxxx
xxxx xxxx

mod

Forsikringsselskabet
Vendsyssel A/S
Brinck Seidelins Gade 6 - 8
9800 Hjørring

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet familieforsikring i Forsikringsselskabet Vendsyssel A/S. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse vedrørende et anmeldt tyveri af smykker og kontanter fra en ferielejlighed i Tyrkiet den 2/10 2012.

Klageren har opgjort sit krav til over 100.000 kr. Selskabet har tilbudt hende en skønsmæssigt opgjort erstatning på i alt ca. 73.000 kr. Selskabet har afvist at udbetale yderligere under henvisning til manglende dokumentation.

Af klagen, som nævnet har modtaget den 1/2 2013, fremgår:

"*1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …*
Under ferieophold i Tyrkiet okt. 2012, havde vi et indbrud i lejligheden jf. skadesanmeldelse.

Både min mand og ut. var højst væk fra lejligheden i 30 min., vi opholdt os i anden lejlighed i bygningen.

Da vi kom tilbage til lejligheden efter som sagt højst 30 min. var døren brudt op ved, at låsene var 'banket ud', og efterfølgende smækket, så da vi ville ind i lejligheden var der ingen låsecylinder at bruge, og vi måtte have hjælp til, at få døren åbnet.

Som det ses af Tyrkisk politirapport blev tyveriet anmeldt og der blev taget foto og fingeraftryk af de gennemrodede ting i lejligheden.

Ved anmeldelse til Forsikringsselskabet Vendsyssel har det været …, som jeg har talt med under hele sagsbehandlingen, og hun har fra start sat spørgsmålstegn ved om, vi kunne få

fuld erstatningen. Hun har tilkendegivet ved stort set hver eneste samtale, at mine ord om, at være indehaver af mine tabte smykker, samt vores pengebeløb altid ville blive fradraget mindst 20 % og jeg skulle være glad for, hvis de ikke fradrog 50 % ! Mistroen har ligget i hele sagsforløbet.

Det er ikke rimelig, at når man til fulde fortæller sandheden om, hvad man har mistet, at der så bliver draget tvivl om det. Vi kunne aldrig finde på, at opgive forkerte oplysninger, og løbe politiet på dørene efterfølgende i resten af vores ferie, med et stort ønske om de fandt tyven, så vi kunne få vores mistede ting tilbage.

Det er også som om det ikke anerkendes, at vi gennem år har haft pengene liggende hjemme i vores boks, så vi ikke kunne dokumenterer et hævet beløb lige præcis på de mistede penge. Hvem har ikke i vores alder opsparet hen af vejen, så vi kan tage af vores opsparing til ferie, kontant indkøb af et smykke osv.

Det er rigtigt, at jeg har haft svært ved, at fremvise kvitteringer for mine smykker, da de er samlet over mange år - nogle er arvet og nogle er foræret af min mor, som desværre døde den 22 okt. 2012 og derved ikke kan fortælle om hendes gaver til mig.

Jeg har flere gange under sagsbehandlingen sagt til …, at mange venner, familie og kolleger vil kunne bekræfte, at jeg har ejet alle de smykker, som jeg har anmeldt stjålet.

Og det er 100% rigtigt, at vi ikke havde brugt nogle af de stjålne tyrkiske lire eller de stjålne danske penge, som … påstår. Jeg mener ikke hun har belæg eller bevis for, at vi skulle have brugt af pengene inden de bliver stjålet, hun har per tlf. mange gange fået at vide, at vi brugte af anden beholdning, som vi var indehaver af. Det var også et stort pengeforbrug, hun vurdere, at vi har haft på relativ få dage. Her mener jeg fra jeg tog kr. 15.000,- i passet og gik i banken få dagen inden tyveriet, og hævede for de kr. 5.000,- til Tyrkisk lire.

At de penge blev stjålet var, at tyvene fandt dem samlet i mit pas, ligesom jeg lagde dem i vores pengetaske, da jeg kom hjem fra banken.

Jeg har ved flere lejligheder bedt om, at få genindkøbt mine kæder og armbånd, da de kan købes endnu, men har takket nej til genindkøb af mine ringe og øreringe, da jeg under sagen selv købte nogle af dem.

… mener, så jeg har sagt nej til genindkøb, hvilket jeg ikke mener er rigtigt, undtaget hvis man skal have alt genindkøbt og Ikke kan tage dele ud af erstatningen? Er der regler for det ?

2. Hvad vil de konkret opnå ved selskabet ?
Jeg ønsker, at de skal anerkende, at jeg mistede kr. 10.000,- og kr. 5.000,-som ifølge banknota blev vekslet til Tyrkisk lire.

Jeg [ønsker] endvidere, at mine kæder og armbånd bliver genindkøbt af Forsikringsselskabet Vendsyssel, da eks.v. murstensarmbåndet vil koste mig mere end 20% at selv indkøbe."

Heroverfor har selskabet i brev af 12/2 2013 til nævnet anført:

"Vi får anmeldelse om tyveri fra lejlighed i Tyrkiet. Lås er skudt op, så der er voldeligt opbrud.

3. 83.943

Der er bl.a. stjålet smykker for knap 100.000 kr. som FT har medbragt fra bopælen til ferielejlighed i Tyrkiet. Forespurgt hvorfor FT havde så mange smykker med sig, oplyste FT at det var fordi de tidligere havde haft indbrud hjemme på bopælsadressen.

Senere blev det så oplyst, at det også var fordi FT skulle have smykkerne renset og det var billigere i Tyrkiet.

Ligeledes er der stjålet et Seiko ur (Watch serial No vedlagt), fotoapparat (Quick start vejledning vedlagt) og mobiltelefon + 10.000 Dkr. + TL 1.501,50 = 5000 Dkr.

Da vi modtager anmeldelse og politikvittering (bilag …) samt vurdering fra Guldsmed … (bilag …), kontakter jeg FT for at få købsdokumentation samt dokumentation for pengene i form af vekselbilag og kontoudtog.
FT mener ikke at have noget, (dvs. at vurdering er lavet uden billeder, men blot med et led fra et armbånd og et lille stykke fra en kæde). Jeg beder [klager] om at fremskaffe billeder af smykkerne. Det mener FT heller ikke hun kan og jeg forklarer hun er nødt til at kunne dokumentere sit krav jf. forsikringsbetingelserne pkt. 3.16.6.

Der fremsendes små stumper af kontoudtog (bilag …) samt et vekselbilag (bilag …).

Efterfølgende sender FT billeder (bilag …) hvor FT forklarer hvad det er for smykker de enkelte billeder skal vise.

Endvidere modtager jeg 2 stk. certifikater (bilag …), dateret 03.10.2012 (efter tyveriet) som jeg afviser som dokumentation. Efterflg. sender FT en mail hvor hun er uforstående overfor, at det ikke kan brugs som dokumentation, da hun har udpeget disse ringe hos guldsmeden i Tyrkiet og bedt ham sætte pris på disse.

Jeg har inden udbetaling af erstatning forespurgt FT, om hun ønsker genlevering af smykkerne og fået et NEJ. I den forbindelse forklarer jeg, at vi fratrækker vores genleveringsrabat i udbetalingen og at der *også* vil blive fratrukket for manglende købsdokumentation.

Der er udbetalt erstatning således:

Vurdering af smykker 97.665 kr. fratrukket 20% genleveringsrabat + 20% for manglende købsdokumentation - 62.506 kr.

Seiko ur fra sept. 1997 erstattes med 40% = 880 kr.

Fotoapparat 01.10.2010 - erstattes med 80% = 960 kr.

Nokia mobil Silver fra 2009 - erstattes med 60% = 600 kr.

Vedr. penge er der ikke dokumentation for disse og de danske kr. er erstattes med 5000 kr. Tyrkiske penge (5.000 Dkr.) er erstattet med 4000 kr. (beregnet forbrug af disse).

Vurdering er betalt med beløb 500 kr."

Nævnet har fået forelagt de bilag, parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

4. 83.943

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3.16 Erstatningsopgørelse**

3.16.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted.
Selskabet kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

…

3.16.4 Fremskaffe eller levere nye genstande som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne. Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet - for så vidt angår tilfælde, hvor der ingen fradrag ville ske i kontanterstatning - i stedet levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.
Modsætter sikrede sig genanskaffelse, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.
Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er selskabet ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, der er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

3.16.5 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.
For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 1 år gamle og i øvrigt er beskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.
For genstande, der er mere end 1 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.
Dette punkt er en fravigelse af Forsikringsaftalelovens § 37.

3.16.6 Dokumentation.
For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført. Dette kan gøres ved indsendelse af kvitteringer / regninger for købet, købekontrakt, fyldestgørende beskrivelse eller fotos.
Du bør i egen interesse gemme kvitteringer for alle nyere ting og i mindst 5 år for dyrere ting. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en kvittering.
Du kan evt. supplere med foto af de mest værdifulde ting. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi afviser kravet eller fastsætter erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at dokumentere størrelsen og rigtigheden af et fremsat erstatningskrav.

5. 83.943

Efter sin gennemgang af parternes indlæg og de fremlagte bilag finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet på grund af mangelfuld dokumentation har opgjort erstatningen skønsmæssigt. På baggrund af de fremlagte oplysninger finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på en kontanterstatning, der overstiger det allerede opgjorte totalbeløb.

Ifølge punkt 3.16.4 i de ovenfor gengivne forsikringsbetingelser er selskabet berettiget til at fratrække en eventuel leverandørrabat, såfremt klageren modsætter sig genlevering. Klageren bestrider at have afvist genlevering af alle de omhandlede smykker. Idet nævnet herefter forudsætter, at selskabet imødekommer klagerens krav om genlevering af visse smykker,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen