Ankenævnet for Forsikring

935/14

Den 17. marts 2014 blev i sag nr. 84.897:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Engelholm Alle 1
2630 Taastrup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har tegnet Familieforsikring i Forsikrings-Aktieselskabet Alka. Hun klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri fra hendes udhus.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har dokumenteret, at hun har et krav, der overstiger den allerede tilbudte og skønsmæssigt opgjorte erstatning.

Selskabet skriver i brev af 12/9 2013 :

> "Alka Forsikring gennemgik på ny sagen, og meddelte ved af 25. juni 2013, at selskabet var indstillet på at yde skønsmæssig erstatning for den ene af de to slagboremaskiner samt nogle af de efteranmeldt effekter, men i øvrigt betragtede sagen som afsluttet med udbetaling af i alt 10.079,00 kr.
>
> Sagen er nu forelagt Ankenævnet for Forsikring.
>
> Ved klagens modtagelse gennemgik Alka Forsikrings skadeafdeling på ny sagen og oplyste til undertegnede, at man havde overset klagers krav for 'kage-udstyr', hvorfor afdelingen var indstillet på at yde klager en skønsmæssig erstatning for disse genstande stor 2.000 kr. Derudover fastholdt afdelingen, at sagen var afsluttet med udbetaling af den skønsmæssige erstatning."

Det fremgår af sagen, at klageren den 20/1 2013 anmeldte, at hun samme dag havde været udsat for et indbrudstyveri i sit udhus. Klageren rejste krav om erstatning af elværktøj, benzin- og eldrevne haveredskaber, gas, grill og værktøj af en værdi opgjort af

klageren til godt 22.000 kr. Hun oplyste samtidig, at alle genstandene var erhvervet i 2012.

Selskabet anmodede hende om at indsende dokumentation for sit krav og kvittering for anmeldelse af sit krav til politiet.

Klageren fremsendte anmeldelseskvittering fra politiet samt anmeldelsesrapport, hvoraf bl.a. fremgår:

> "Sagens genstand
> Diverse værktøj, el-hækkeklipper, en skuemaskine.
> Alt fjernet fra udhus, hvor hængelås var klippet af.
> Hængelåsen væk."

Vedrørende dokumentation for kravet anførte klageren i brev af 6/2 2013:

> "Har desværre ikke rigtig nogen dokumentation på de stjålne ting. De fleste af tingene fik jeg, da jeg fejrede min 30 års fødselsdag, dem jeg fik de forskellige ting af, har desværre ikke gemt kvitteringen.
>
> Værktøjskassen er blevet fyldt op over længere tid, jeg har købt lidt når der har været råd, så har jeg fået lidt og på denne måden er den blevet godt fyldt op, så der er der desværre heller ingen kvitteringer.
>
> Værktøjskassen med bage ting, fik jeg i gave, og indholdet har jeg sammen med flere forskellige på facebook bestilt ude fra... Vi går sammen bestiller, en får det hele, og sender det ud. Så der heller ingen kvittering, Har aldrig i min vildeste fantasi troet, at jeg skulle få brug for den."

Selskabet anmodede herefter klageren om, at hun kontaktede butikkerne, hvor genstandene var købt og fik genudskrevet kvitteringerne, da genstandene var under et år gamle.

Klageren anførte herefter i mail af 11/2 2013 til selskabet:

> "Sikke en opgave I der har sat mig på. Bl.a. min printer har jeg fået af min bror, han har købt den over nettet, men kan ikke huske hvor! Der er jo mange forskellige steder.
>
> Har henvendt mig til div. byggemarkeder, og de kigger bare dumt på mig, jeg skal vide dato og nummer og alverdens mystiske ting, før de kan finde noget og har jeg ikke det, er det ikke noget som de bruger tid på. :-(Og da det meste er gaver aner jeg jo overhovedet ikke hvornår det er købt, har prøvet at spørge, men det går folk altså ikke at husker på. Alle bage tingene er købt enkeltvis. Altså en ting der, en anden form der, lidt i gaver, det er rigtig dyrt, så det kan være en palet i gave osv. de er jo ikke noget man gemmer kvitteringer på.

3. 84.897

> Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, har stået på hovedet i ALT, for at finde de mindste ting. Hver gang jeg går i skuret finder jeg flere ting der mangler, et skur er der MANGE ting i, og først når man skal bruge det forskellige, finder man ud af det mangler. Kunne da godt se der manglede noget, men hvad var det nu lige der stod der på hylden??? (jeg er kronisk syg og har problemer med hukommelsen, pga. medicinen) så jeg har virkelig presset mig selv for at huske, hvad der mangler, orker ikke at skrive det sidste på, hvis jeg skal stå på hovedet efter kvitteringer, jeg ikke har....
>
> Kan ikke rigtig gøre mere. Jeg må åbenbart bare tage det, jeg kan få. Måske skifte forsikring i samme åndedrag, har aldrig hørt om nogen, der skulle fremskaffe kvitteringer på ting de har fået i gaver og på værktøj der er købt i løbet af årene.. "

Selskabet oplyste telefonisk, at de forholdsvise kostbare genstande, som var erhvervet inden for det seneste år, ikke ville kunne erstattes uden dokumentation.

Ved mail af 8/3 2013 kontaktede klageren selskabet på ny pr. mail og vedhæftede genudskrifter af visse faktura samt et svar fra et byggemarked, hvori anføres:

> "Vi har desværre ikke mulighed for at finde en gammel faktura, i vores system.
>
> Vi skal bruge et faktura nummer, eller en dato for hvornår det er købt, ellers har vi alt for mange vi skal se igennem."

Selskabet oplyser herefter:

> "Ved selskabets kontakt til byggemarkedet oplyste de, at det ikke var muligt, at finde fakturaer for kontant køb, da kontant køb ikke blev registret med navn.
>
> Selskabet kan derfor ikke lægge til grund af de genudskrevne fakturaer vedrører køb foretaget af klager - bl.a. fremgår der en el-dreven hækkeklipper til 1.800 kr., hvorimod klager har anmeldt en benzindrevet hækkeklipper til 2.600 kr. stjålet, ligesom den fremlagte side 2 af faktura … repræsenterer en sammentælling af fakturaens side 1 og IKKE køb af en kantklipper, som anført med håndskrift under varebetegnelse. De fremsendte fakturaer var derudover ikke dokumentation for de genstande som selskabet havde ønsket dokumentation for, hvortil klager oplyste, at det var dokumentation for indholdet af værktøjskassen. Selskabet fastholdt på denne baggrund den skønsmæssige erstatning."
> …

I brev af 18/3 2013 gjorde klageren indsigelse over for selskabet, men selskabet fastholdte den skønsmæssige fastsatte erstatning.

Ved mail af 19/4 2013 efteranmeldte klageren en række genstande opgjort af klageren til en værdi af godt 20.000 kr. Af efteranmeldelsen fremgår:

4. 84.897

"Så 1 stk. telt til 6 personer (3 sovekabiner.) Det er cirka 4 år gammelt og i år skulle være anden gang vi skulle bruge det, det kostede dengang omkring 5000,- men vil tro du kan få det for 4000,- nu.
1 sammenklappelig trækvogn 4 år gammel nypris 800,00 men mon ikke den kan fås til 600-700,1 kølevanddunk 101 2 år gammel 200,-
1 gasblus 11/2 år gammelt købt som nyt på [internettet] for 600,-
1 camping opvaskebalje fyldt med service til 4, tallerkner, bestik og krus Er købt lidt af gange over de sidste par år, som sagt brugt en gang. værdi omkring 450-500,- vil jeg tro.
Terrassevarmer 2 stk. til at hænge op, købt på [internettet] for 2 år siden til 1800,- stykket
3 fiskestænger med tilbehør, min datter har vundet sin for 4 år siden, men da hun kun er 10 nu, er den kun brugt 1 gang, værdi cirka 1600,00 inkl. hjul de 2 andre har vel koster omkring 800,- stk. inkl. hjul, brugt enkelte gange
1 stk. slag boremaskine Dewalt, købte den til min kæreste for 5 år siden, men da han gennem tævede mig, fik han den ikke med da han flyttede. pris 5000,- Brugt max 10 gange
1 højtryksrenser fik den af min bror, da han ikke havde plads til den, den er ca. 3 1/2 år gammel og kostede 1800,-."
…

Ved brev af 16/5 2013 anmodede selskabet klageren om at redegøre for en række forhold, som selskabet havde svært ved at gennemskue. Af brevet fremgår bl.a.:

"For det første vil vi bede dig redegøre for, hvornår du finder ud af, hvilke effekter, der er forsvundet i forbindelse med indbruddet i dit skur. Vi undrer os i den forbindelse over, at du telefonisk efteranmelder en række effekter (kassen med spraymaling, løbehjulet, to store vaser, grensaks og grilltilbehør) efter at du har fået afslag på grund af manglende dokumentation på en række effekter i forbindelse med den første anmeldelse (kantklipper, Weber gasgrill, boremaskine, hækkeklipper og kageprinteren med tilhørende patroner). Derudover stiller vi os ydermere undrende over, at du herefter i mail af 19. april efteranmelder yderligere en række effekter (6 pers. telt, sammenklappelig trækvogn, kølevanddunk, gasblus, camping opvaskebalje med service, 2 terrassevarmere, 3 fiskestænger, boremaskine og højtryksrenser).

Herudover vil vi ligeledes bede dig om, at redegøre for, hvordan og hvornår du har fået slagboremaskinen af mærket Dewalt, som du har anmeldt stjålet to gange - i den første anmeldelse, hvor du fik afslag på grund af manglende dokumentation, og i den tredje efteranmeldelse med mailen å 19. april.

I den seneste efteranmeldelse af boremaskinen giver du således modstridende forklaringer på, hvor du har fået den fra. Du skriver, at den blev givet til din eks-kæreste af dig for fem år siden, samtidig med at du som bilag sender et dokument, skrevet af en bekendt, der fortæller, at du fik den som gave i forbindelse med din 30 års fødselsdag i 2011?"
…

Af klagerens svarmail af samme dato fremgår:

"Jeg har skiftet forsikring simpelthen pga. jeres behandling af sagen :-(Det andet forsikringsselskab forslog, at jeg gjorde sådan...

Ang. den Dewalt boremaskine, er det 2 forskellige maskiner. Den første var den jeg fik i fødselsdags gave, og den anden, den jeg købte til "eks" kæresten. Jeg har stadig kassen til den sidst nævnte, den lå nemlig ikke i kassen, derfor dette opdages senere.

5. 84.897

Allerede d. 11/2-13 skriver jeg, at der mangler flere ting, men at jeg ikke orker at skrive en masse, hvis I alligevel ikke gider tage mig seriøst... Som sagt før, kronisk syg og problemer med hukommelsen, og da jeg skriver det, har jeg intet afslag fået endnu.

Jeg skriver først de sidste ting, fordi I bad mig om det. Jeg orker ikke alt det bøvl, og havde slet ikke skrevet det sidste på, hvis jeg havde vidst, at det gav så meget bøvl...

Min bror hjalp mig med at tømme skuret helt. Det har været umuligt at komme der ind, fordi alt har stået i lag fra gulv til loft. Og bare har stået vinter låst.

Der har været indbrud 2 gange efter den gang jeg anmeldte det, men tror bare de har kigget ind og tænkt OMG, og gået/kørt igen. For der er ikke forsvundet noget, låsen er 'bare' ødelagt. Derfor har jeg ikke anmeldt dette...
Jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre, jeg betaler altid mine forsikringer, har måske ikke altid orden i mine papirer, og sikkert mange andre, der heller ikke har.

Hvorfor straffes for det... Det gør mig trist, at I behandler mig sådan, og føler mig noget dårligt behandlet... "
…

Klageren gjorde desuden indsigelse over afgørelsen og selskabet gennemgik sagen på ny, men fandt ikke anledning til at ændre afgørelsen.

Herefter har klageren ved klagebrev af 12/8 2013 indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring og har hertil anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.
D. 20. januar 2013, havde jeg indbrud i mit skur, der forsvandt en del. Mit skur er ikke særlig stort og det var ret fyldt, stablet i kasser fra bund til top og ret uoverskueligt. Jeg fyldte for 2 år siden 30 år og fik efter ønskeseddel en masse værktøj og haveredskaber. Folk gik sammen og gav mig nogle gode gaver. Nu er der sket lidt meget ikke så gode ting, i mit liv de sidste år, så tingene blev ikke brugt, og stod bare i skuret i original emballage. Min store fejl var nok at garantibeviser i form af brugsvejledninger (bagsiden) stadig lå i kasserne og kvitteringer og div. sad klisteret på kasserne. Så jeg har ikke kvitteringerne :-(og det er noget af det, der er det største problem, for forsikringen. Min familie og venner har ellers skrevet et stykke papir, hvor der står, hvad de har givet mig i gave, og hvad de mener beløbet cirka var. Jeg føler mig noget så snydt. ALLE mine fødselsdagsgaver er som sunket i jorden og ingen erstatning. Forstår godt at de ikke vil dække kage printeren, da den ikke bør stå i skuret. Mine bage redskaber stod i store værktøjskasser, (der er tyvene nok blevet skuffet) Men det er ting man køber efterhånden, en spartel her, en form der, tilbud privat over nettet osv., det får man jo ikke kvitteringer på....

Ved ikke om dette er fyldestgørende nok?? Har aldrig skrevet sådan en klage før....
Har talt med politiet, de mener det er østeuropæere, og at tingene er langt ude af landet.. Let omsætteligt. (Der har været en del indbrud i området).

6. 84.897

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Erstatning for de ting jeg har mistet. Betaler til en forsikring, jeg forventer hjælper mig, når der er behov for det."

Selskabet har i svarbrev af 12/9 2013 til nævnet anført:

"Ved klagens modtagelse gennemgik Alka Forsikrings skadeafdeling på ny sagen og oplyste til undertegnede, at man havde overset klagers krav for 'kage-udstyr', hvorfor afdelingen var indstillet på at yde klager en skønsmæssig erstatning for disse genstande stor 2.000 kr. Derudover fastholdt afdelingen, at sagen var afsluttet med udbetaling af den skønsmæssige erstatning.

Efter almindelige regler har den sikrede bevisbyrden for rigtigheden af det krav der rejses mod selskabet.
Af forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 fremgår det således også, 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.

For så vidt angår almindeligt privat indbo og genstande som hører til en normal boligs udstyr og som de fleste mennesker er i besiddelse af er kravene til dokumentation naturligvis lempeligere end for meget værdifulde genstande, antikviteter, smykker, store kontantbeløb og lignende.

Dokumentationskravet for genstande, som er af nyere dato og fortsat omfattet af garanti er i sagens natur også skærpede.

Af klagers oplysninger fremgår det, at indbruddet blev begået ved at klippe en hængelås på skuret op. Hængelåsen var imidlertid væk og det kan undre, at tyvene har medtaget den ødelagte lås.

Klagers forklaring på, at kvitteringer og lignende ikke kan fremlægges er, at genstandene (som angiveligt for de flestes vedkommende var fødselsdagsgaver) blev opbevaret i skuret i deres originale emballage, hvor både brugsanvisninger, garantibeviser og kvitteringer var hæftet uden på kasserne.

Hovedparten af genstandene var ifølge klager desuden ubrugte, da hun havde helbredsmæssige problemer.

Udover det uhensigtsmæssige i at opbevare pap- og papirvarer (brugsanvisninger, garantibeviser og kvitteringer) i et skur, der er udsat for massiv fugtpåvirkning - ikke mindst i vinterhalvåret - finder selskabet heller ikke det er en logisk løsning i forhold til at skuret alene var aflåst med en simpel hængelås.

I de tilfælde, hvor sagens oplysninger derudover er vanskeligt gennemskuelige eller hvor kravet - som i nærværende sag - efterfølgende fordobles, må der fremlægges en vis form for dokumentation for ejerskab, alder og art i forhold til de stjålne genstande.

Da klager ikke har kunnet fremlægge nogen former for dokumentation for sit krav må vi derfor fastholde, at selskabet ikke kan udbetale yderligere erstatning end den allerede skønsmæssigt fastsatte.

Det skal afsluttende bemærkes, at Alka Forsikring ikke har modtaget det papir klager refererer til, hvor hendes familie og venner angiveligt har skrevet, hvad de har givet klager i fødselsdagsgave og hvad det cirka har kostet, men selskabet må dertil anføre, at et sådant stykke papir ikke vil blive betragtet som dokumentation for ejerskab, alder og art i forhold til de i januar og april anmeldte stjålne genstande."

Selskabets svarbrev har givet klageren anledning til at fremkomme med følgende bemærkninger i brev af 19/9 2013:

"Prøver at gøre det i en god tone, da det rent ud sagt pisser mig totalt af, af Alka skriver som de gør, kan jo faktisk lige så godt sige at de tror jeg lyver.

Som jeg også har fortalt Alka, tog jeg lidt fejl af alderen af tingene, jeg fik dem da jeg fejrede min 30 års fødselsdag, jeg er lige fyldt 32, så da jeg havde indbrud må det jo have været 1½ år gammelt, hvis det gør nogen forskel. Derfor må jeg have fået det i starten af august måned 2011.

Det er helt rigtig, hvad Alka skriver, at der er en el-dreven hækkeklipper, godt nok til 1400 Kr. og ikke 1800 kr. men det er en mindre detalje, det er også rigtigt, at jeg havde meldt en benzin dreven stjålen. forklaringen er faktisk enkel, jeg har ikke meldt denne hækkeklipper stjålen til Alka, det var min brors, og han sagde det var ligegyldigt for den virkede ikke optimalt, undskylder at jeg har indsendt den forkerte kvittering.

Vil lige sige at det ikke er mig, der har tilføjet kantklipper til kvitteringen, det stod på kvitteringen, da jeg **fik** den.

En kommentar jeg syntes der er på sin plads her:

Hvis du går i Føtex, Kop og kande, Bilka eller hvad ved jeg, og køber en kagerulle mellem alle dagligvarerne, gemmer DU så kvitteringen? Hvis du køber en pallet kniv, gemmer du så kvitteringen? Fik faktisk 1 stk. kagemåtte i gave, sammen med penge for nogle år tilbage, jeg havde ønsket mig den, den var købt i fakta, der gemmer man jo heller ikke kvitteringen. JEG gør i hvert fald ikke.

Og hængelåsen er en godkendt hængelås, vi har fundet låsen, på taget af skuret, men må indrømme, at vi har kasseret den. (regnede ikke med den havde nogen betydning).

Nu har Alka jo ikke ligefrem set mit skur, der står mange kasser ude, og det gør der igen nu, det står oppe fra jorden og bliver ikke fugtigt, som Alka mener. Det kan godt være at Alkas mening er, at det er uhensigtsmæssigt, at det står i et skur, men det er nu altså min beslutning, og der følte jeg det stod godt og sikkert.

8. 84.897

Altså, jeg har billede af teltet og camping udstyret, men JEG er ikke på billedet, så kan ikke bevise, at det er MIT.

Udover det HAR Alka, modtaget de papir jeg henviser til.

Jeg sendte dem pr. mail den19/4 og fik en bekræftelse fra Alka om, at de havde modtaget den.

Og i brevet jeg vedhæfter fra Alka, kommentere de også et af de dokumenter, de siger de ikke har modtaget.

Jeg ønsker ikke at være bøvlet, mit overskud er ikke så stort pga. kroniske smerter og klager kun på opfordring. Ellers havde jeg slet ikke orket alt det her.

Jeg har aldrig stået alene med et indbrud før, og aner ikke, hvordan man håndtere sådan på den RIGTIGE måde, har bare skrevet det, som det var.

(En kommentar igen - jeg har en Kenwood maskine i køkkenet, jeg har fået den af en veninde, fordi hun havde købt den lille i stedet for den store. Jeg har intet garantibevis eller kvittering, fordi jeg har fået den, og garantien er simpel, kom ind i en butik med produktet, så hjælper vi dig, hvis vi forhandler dette produkt).

Har lige købt nyt bage udstyr, købte det af en dame, der lagde bagning på hylden for en tid, pga. familieforøgelse. Der var for 5-6000 Kr. Det fylder lidt over en halv klap kasse.

Der er en del, faktisk meget, men har ikke fået kvittering fordi, det er noget hun har samlet over et par år.

Jeg ved ikke, hvad jeg mere kan sige/skrive. Der vil gøre min sag nemmere..."

Selskabet har i brev af 27/9 2013 bemærket:

"Vi skal dog for god ordens skyld, for så vidt angår det af klager på side to anførte om privat køb af bage/køkkenudstyr, gøre opmærksom på forsikringsbetingelsernes afsnit 19.1 om dokumentation, hvor det for ting købt privat tilrådes, at sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes, hvad prisen er og hvem det er købt af.

De 4 vedlagte kopier af familie og venners forklaring om gaveindkøb til klager har alle en forskellig forklaring på, hvorfor der ikke findes kvittering for købet - købt gennem lukket arbejdsplads, blevet væk, sad på gaven og betalt kontant. Det var således ikke alle kvitteringer, der sad på kasserne med gaverne.

To af forklaringerne er dateret i april 2013 (to er ikke dateret) og selskabet finder ikke disse udsagn fornøden dokumentation for ejerskab, alder og art."

Nævnet er forelagt de omtalte forklaringer vedrørende gaveindkøbene.

Klageren har her efter i brev modtaget den 9/10 2013 anført:

"Ja jeg har aldrig prøvet sådan noget her før og aner ikke, hvad jeg skal sige og gøre mere efterhånden.

Alka efterspurgte dokumentation for de forskellige ting, da jeg ikke selv havde nogen, kontaktede jeg venner og familie og spurgte om hjælp... Det var i april Alka efterspurgte det, og der de er blevet skrevet.. Der af datoerne april 2013. De to der ikke er dato på er vel en forglemmelse, aner det ikke. Som jeg har sagt flere gange, sad der garantibeviser/kvitteringer på de fleste kasser, at de ikke kan få fat i dem igen, er jo fordi de skal generhverves. De er mildes talt umuligt jo.

Jeg kan ikke 100 % sige at de alle sad på kasserne, men fordi de ikke har kvitteringen kan jo netop være fordi de sad på kasserne, og kan ikke få en ny kvittering som Alka forventer når der er betalt kontant. Jeg har aldrig sagt at alle kvitteringer sad på kasserne, nogen var der bare byttemærke på, nogen et garantibevis, som jo er rigeligt og da det ikke skulle byttes troede jeg ikke det var et problem.

Jeg køber Rigtig meget brugt på nettet, og har aldrig fået en kvittering på noget, ofte er det små ting, der ikke koster voldsomt meget, sælger også selv meget og har ALDRIG oplevet at nogen bad om en kvittering, jo på en bil f.eks. Aldrig de 'små' ting.

Gør mig utrolig frustreret, at det skal være så svært, og må indrømme, at det kører mig utrolig langt ned det her. Min psyke er ikke så stærk efter at have været i et voldeligt forhold.

Ved godt det ikke kommer sagen ved, men det er simpelthen grunden til jeg denne gang kæmper sådan for min ret, har jeg ALDRIG gjort før og er træt af at blive trådt på. Så psykolog og coach har anbefalet mig at kæmpe for min ret.. De siger det er et skridt ud den rigtige vej.

Ved ikke hvad jeres afgørelse bliver, men håber virkelig, at I vil læse det der står imellem linjerne..."

Nævnet er forelagt de i sagen vedlagte fotos af dør og hængelås til skur.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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."

10. 84.897

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes det, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte krav.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren ved indbrud et i udhuset fik stjålet en række gaver, der var opbevaret i original emballage med kvittering hæftede uden på kasserne til en samlet værdi opgjort af klagerne til godt 22.000 kr. Tre måneder efter anmeldte klageren en række øvrige genstande stjålne ved indbruddet, herunder telt, campingudstyr, terrassevarmere, fiskeudstyr og værktøj til en samlet værdi opgjort af klageren til godt 20.000 kr. Dvs. en fordobling af det oprindelige krav.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn, hvis klageren ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren kun i meget begrænset omfang har kunnet sandsynliggøre det anmeldte krav. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke kritisere, at selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt, og at selskabet under nævnets behandling at tilkendegivet, at ville udbetale yderligere 2000 kr. i skønsmæssig erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand