Ankenævnet for Forsikring

Den 16. september 2015 blev i sag nr. 86225:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft indboforsikring (Gruppeforsikring) hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har i brev af 17/6 2014 til nævnet bl.a. anført:

"**Kort sagsfremstilling**
Fra vores kunde modtog vi den 18. november 2011 en telefonisk anmeldelse om, at der havde været indbrud. Samme dag sendte vi et skadeservice firma ud, da stort set alt var gennemrodet og en del af kundens tøj var blevet snavset. Vi fremsendte ligeledes en skadesanmeldelse.

Den 25. november 2011 satte vi taksator på sagen, der aftalte med vores kunde, at vi fremsendte et a 'conto beløb på 30.000kr. samt at vores kunde fik lavet en smykkevurdering hos en guldsmed vi samarbejder med.

Vi modtog den 20. december 2011 smykkevurderingen (bilag 2) hvor vores kunde krav var opgjort til 178.482 kr.

Den 22. december 2011 sendte vores taksator yderligere at a' conto beløb på 30.000 kr.

Vores police afdeling modtog den 1. februar 2012 en anmeldelse samt en håndskrevet opgørelse, som efterfølgende blev videresendt til vores taksator. Taksator aftalte et møde med kunden på forsikringsstedet den 10. februar 2012 for gennemgang af sagen. Det blev ligeledes oplyst, at vi skulle bruge vores kundes samtykke, så vi kunne indhente politirapporten.

Den 10. februar 2012 fremsendte vi et foreløbig opgørelse til kunden (bilag 3) og gjorde samtidig opmærksom på, hvilke oplysninger vi skulle bruge til den videre behandling af sagen.

Vi modtog den 16. februar 2012 kopi af 4 stk. regninger (bilag 4). Nikon kameraet til 598 kr. var fundet igen, hvorfor regningen for dette blev sendt retur til kunden.

Kopi af politirapporten (bilag 5) blev modtaget 15. marts 2012. (bilag 5).

Den 24. april 2012 (bilag 6) modtog vi kundens endelige opgørelsesliste med et samlet krav på 455.129 kr. samt en cd rom med 36 fotos. Vores taksator sendte den 8. maj 2012 (bilag 7) skadeopgørelsen til vores kunde, hvoraf det fremgik, at grundet den meget ringe dokumentation for kravet havde taksator fastsat en samlet skønnet erstatning på 100.000 kr. Herfra blev fratrukket kundens selvrisiko på 2.280 kr.

Vores kunde havde herefter fået udbetalt en samlet skønnet erstatning på i alt 97.720 kr. Endvidere er der i alt betalt 42.175,78 kr. til … for oprydning, nedpakning, rens, vask m.m.

Taksator bekræftede det udbetalte beløb overfor kunden i et efterfølgende brev af 18. juli 2012.

Da vores kunde tidligere havde oplyst, at hun ikke havde modtaget de 2 seneste breve, (vi kan ikke se, at vi har fået dem retur fra postvæsenet) afleverede vores taksator personligt disse i vores kundes postkasse i …

Efterfølgende modtog taksator en større bunke bankkontoudtog fra kunden.

Da det var umuligt for taksator at sammenholde disse mange kontoudtog med den af kunden indsendte opgørelse, returnerede taksator de indsendte kontoudtog til kunden den 13. august 2012 (bilag 9) og bad kunden om, at hun sammenholdt den indsendte opgørelse og kontoudtogene ved at notere nummeret på den enkelte genstand på opgørelsen ud for den/de relevante poster på kontoudtogene.

Det var kunden ikke tilfreds med, hvilket hun gav udtryk for i en telefonsamtale den 14. august 2012.

Vi hørte herefter ikke fra kunden førend knap **1½ år** senere, da vi modtog et brev fra kundens advokat af 4. december 2013. (bilag 10).

14. januar 2014 sendte skadeafdelingen et brev (bilag 11) til advokaten, hvori vi oplyste at advokatens henvendelse var under behandling, og at vi ikke kunne tilbyde at betale advokatomkostninger.

Den 21. marts 2014 talte skadeafdelingen med advokaten, hvor det blev aftalt, at vi skulle sende div. breve til ham via mail (bilag 12), da han tilsyneladende ikke havde fået den fulde korrespondance.

Vi modtog mail (bilag 13) af 31. marts 2014 fra advokaten, der var af den opfattelse, at den skønnede erstatning var sat alt for lavt. Han foreslog samtidig, at der skulle aftales tid for et møde. Vi sendte svar på ovennævnte den 7. april 2014 (bilag 14), hvor vi fortsat ønskede at få indsendt den ønskede dokumentation til sammenholdelse med det indsendte krav. Før vi havde modtaget denne, fandt vi ikke grund til at afholde et møde.

Kundens advokat meddelte herefter, at han ville forelægge sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering af ankenævnssagen
Efter vi har modtaget ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne nr. FA07 punkt 9.2. at man skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købskontrakter og lignende, ligesom foto af særlige værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikere man, at Tryg Forsikring an afvise eller fastsætte erstatningen efter skøn.

I den konkrete sag oplyste vores kunde ved politiets ankomst til stedet, at der var stjålet tøj, makeup, støvler, perfume, kattegrus, en dyne og muligvis yderligere koster.

Der var intet oplyst til politiet om, at alle smykkerne, de mange kontanter, kameraer, dyre spotlamper, stor DVD og CD samling o.s.v. manglede.

Vi modtog efterfølgende et krav fra kunden på 455.129 kr.

Da vores taksator besøgte vores kunde, forsøgte de sammen at gennemgå opgørelsen. Det var dog kun en ganske lille del af de stjålne genstande, som kunden nærmere kunne redegøre for, f.eks. for så vidt angår købssted, tidspunkter, nærmere beskrivelse af tingene osv. En af de eneste ting kunden kunne oplyse var, at langt størsteparten af de stjålne genstande var anskaffet inden for de seneste 3 år. Da det ikke var muligt at få noget nærmere fra vores kunde fastsatte taksator på det foreliggende en samlet skønsmæssig erstatning på 100.000 kr. Og selvom såvel kunde som advokat blev opfordret til at fremkomme med noget dokumentation i sagen, modtog vi aldrig andet end en stak kontoudskrifter, som vi bad kunden om at sammenholde med listerne. Det modtog vi heller aldrig fra kunden.

Ved en gennemlæsning af de indsendte lister over det stjålne, må vi konstatere, at der er en del atypiske ting, der er stjålet, som ikke er det vi normalt ser i forbindelse med indbrudstyverier.

Da kunden ikke er kommet med dokumentation til brug for sagen er vi på det foreliggende grundlag enige med taksator i en samlet skønsmæssige erstatning på 100.000 kr., hvilket beløb vi gerne vil tage op igen, såfremt vi i hvert fald for de dyre genstande modtager behørig dokumentation.
…
Den af kunden fremsendte dokumentation bestod alene af 3 stk. købskvitteringer samt nogle fotos, hvilket vi langt fra finder er tilstrækkelig dokumentation for et anmeldt krav af denne størrelse.

Vi har overfor vores kunde helt tilbage i august 2012 bedt om at kunden sammenholdt opgørelsen med kontoudtogene, hvorefter sagen kunne behandles på ny. Vi har efterfølgende gentagende gange ønsket at få disse oplysninger tilsendt blandt andet fra vores kundes advokat, men har endnu ikke modtaget noget fra hverken advokat eller kunden selv.

Set i lyset af kravets størrelse er det forsat vores vurdering, at vores kunde ikke for nuværende i tilstrækkelig grad har dokumenteret hverken at hun har været i besiddelse af alle de anmeldte genstande og erstatningskravets størrelse. Det skal hertil nævnes, at forsikringsretligt påhviler det forsikringstagen at sandsynliggøre sit krav.

Så længe der ikke er fremkommet nogen former for dokumentation for et kravet fastholder vi den skønsmæssige erstatning på 100.000 kr.

Vi henviser til ankenævnssag nr. 69.003, 78.308 og 80.506.

Klagen giver således ikke anledning til at ændre vores afgørelse i sagen. Til nævnets orientering er vi forsat indstillet på at genoptage sagen såfremt vores kunde fremsender yderligere relevant dokumentation herunder den ønskede sammenholdelse af kontoudtogene og opgørelses listen."

Klagerens advokat har i brev af 14/8 2014 til nævnet bl.a. anført:

"I fortsættelse af min skrivelse af 2. juli d.å. fremsender herved min klients dokumentation for, at hendes erstatningsopgørelse i forbindelse med tyveriet er korrekt.

Der vedlægges diverse erklæringer fra venner og familiemedlemmer, diverse fotos, der sandsynliggøre omganget af smykker og indbo i hendes hjem samt diverse kontoudtog fra hendes pengeinstitut, hvor markering er foretaget ved indkøb af diverse indbogenstande m.v."

Klagerens advokat har i brev af 23/3 2015 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg henviser til Deres skrivelse af 16. ds., idet jeg hermed fremsender min klients dokumentation for, at hendes erstatningsopgørelse i forbindelse med tyveriet er korrekt.

Der vedlægges liste over stjålne ting, diverse kontoudtog fra hendes pengeinstitut, hvor der er markering ved indkøb af diverse indbogenstande, diverse erklæringer fra venner og familiemedlemmer samt diverse fotos."

Selskabet har i brev af 8/6 2015 til nævnet anført:

"Vi skal hermed vende tilbage med yderligere svar i ankenævnssagen.

Som også tidligere beskrevet i vores svar af 17. november2014 har kunden ved vores taksators besøg oplyst, at langt størsteparten af de stjålne genstande var anskaffet indenfor de seneste 3 år før tyveriet. Tyveriet skete i november 2011.

Kommentarer til indsendte kontoudtog og kundens opgørelseslister:
Ved en gennemgang af den store mængde kontoudtog, vi har modtaget, må vi imidlertid konstatere, at omkring 90 % af kontoudtogene er af meget ældre dato helt tilbage fra perioden 2003-2007.

Få kontoudtog er fra 2009, et enkelt kontoudtog fra 2010 og slet ingen fra 2011.

Da kunden ikke har indsendt andet, må vi gå ud fra at hovedparten af de stjålne ting er fra perioden 2003-2007.

Vores kunde har lavet nogle blå og gule udstregninger på kontoudtogene, men har kun i yderst begrænset omfang sammenholdt de overstregede posteringer med kravene på opgørelseslisterne.

Kunden har endvidere medsendt nogle få kopier af nogle boner. Her må vi konstatere, at 3 af dem ligger efter tyveritidspunktet - henholdsvis ..., ... og ....

For at forsøge at danne os et overblik over de overstregninger, som vores kunde har lavet på kontoudtogene, har taksator sat kundens overstregede poster ind i et excel regneark med datoer fra kontoudskrifterne og navn på de forskellige butikker, hvor der er handlet. Regnearket vedlægges som bilag 1.

Endvidere har taksator indsat kundens håndskrevne krav ind i en erstatningsopgørelse, der ligeledes er vedlagt som bilag 2.

Taksator har ligeledes indhentet priser på stjålne genstande, disse priser fremgår af vedlagte fotos, bilag 3.

Ud fra de overstregede posteringer ses ganske tydeligt, at der langt flere posteringer end der reelt er tale om i den opgørelse over stjålne genstande, som vi har fået fra vores kunde, og vi finder derfor ikke det tilsendte materiale, som vi først modtager 3 år efter skaden, særlig troværdigt. Det er i hvert fald yderst vanskeligt at fastslå, hvilke poster der står til troende.

Ser man nærmere på regnearket, må vi konstatere, at for en stor dels vedkommende er der tale om indkøb i ..., ..., ... m.v., og der er tale om beløb af en størrelse, som mest sandsynligt er gået til alm. husholdning og mad. Beløbene er helt tilbage fra perioden 2003 2009, og tyveriet sker i slutningen af 2011.

Det er vores opfattelse, at disse indkøb er alm. forbrug i perioden 2003-2009, og kunden er da heller ikke fremkommet med forklaringer eller anden dokumentation på, at der iblandt disse indkøb hos ..., ... og ... skulle være nogle genstande stjålet ved tyveriet.

Derudover fremgår det af regnearket, at kunden har lavet overstregninger fra forskellige tøj-og skobutikker, heraf de fleste fra [tøjbutik]. Ved en gennemgang af disse posteringer ses de at ligge i perioden 2003-2008. De ældste tøj- og skoindkøb ligger således 8 år tilbage, de nyeste 3 år før tyveriet.

Levetiden for alm. beklædning som undertøj, strømper, bluser, bukser m.v. er omkring 5 år set i lyset af kvalitet, mode, brug, nedsat anvendelighed, mange gange vask m.v..

Ser vi på gruppen af overstregede posteringer vedr. møbelvarer, ..., ..., ... og en enkelt fra ... er der på nær en enkelt postering tale om indkøb i perioden 2004-2006. Vi kan ikke af kundens indsendte opgørelseslister se, at der skulle være stjålet noget af det indkøbte nogle af disse steder, bortset fra spots hos .... Ved taksators besøg oplyste kunden endvidere, at andedunsdynen var købt hos ... var 1½ år gammel, men i forbindelse med ankenævnssagen har kunden oplyst, at dyner, sengetøj tæpper og lammeskind er købt i ....
Kunden har oplyst, at nyprisen på andedunsdyne er 1.999 kr. Da den er købt sammen med en del øvrige ting, kan der kun være tale om, at den er købt i 2008.

Endvidere er der en gruppe af overstregede posteringer fra byggemarkeder, ..., ..., ... og .... Disse indkøb ligger ligeledes i perioden 2004-2009. Der fremgår intet af kundens indsendte opgørelsesliste, der lige umiddelbart falder ind under genstande, der normalt købes i et byggemarked. Og kunden har heller ikke der sammenholdt posteringer med stjålne genstande fra opgørelseslisten.

Der er en gruppe af posteringer, der vedrører baby/børneting fra henholdsvis ..., ..., ..., ..., ... Indkøbene er foretaget i perioden 2005-2006 og en enkelt i 2008. Baby/børnetøj har som øvrig alm. beklædning begrænset levetid på 3-4 år, og vi har derfor fratrukket 80 % på baby/børnetøj.

Der er en overstreget postering fra ... fra år 2004, som vi umiddelbart formoder er et tæppe, men opgørelseslisten fra kunden indeholder ingen tæpper, hvorfor overstregningen ikke er relevant for opgørelsen.

En gruppe af overstregede posteringer vedrører ..., ... og ... fra peridoen 2005-2008. Kunden har imidlertid ikke nærmere anført, hvad det skulle være for nogle stjålne ting, der relaterer sig til disse posteringer.

På samme måde har vores kunde understreget forskellige beløb fra indkøb på apotek i perioden 2003-2009, sidste indkøb på apotek er således 2 år før skaden, første indkøb 8 år før skaden. Det er vores opfattelse, at disse apoteksindkøb mellem 2003-2009 må være brugt op i løbet af årene, hvorfor der må fratrækkes 80 % på de ting, som kunden har anført på opgørelseslisterne.

Køb i ... er også repræsenteret med en række beløb for køb i perioden 2003-2009 og et enkelt køb i 2010. Langt størstedelen er dog købt i perioden 2003-2007 og må ligesom køb fra apoteket anses for at være brugt på skadestidspunktet eller kun med en mindre rest tilbage. Derfor må vi også her fratrække 80 % på de ting, som kunden har anført på opgørelseslisterne.

Kunden har overfor Ankenævnet oplyst, at alle de personlige hygiejneting, parfumer m.v. er købt på tilbud i større mængder i ovenstående forretninger og har henvist til kontoudtogene.

Dette ændrer dog ikke på, at langt størstedelen af dette må være brugt så mange år efter indkøbene.

Vi har i vores tidligere brev til Ankenævnet fremhævet nogle genstande, som vi gerne ville se på igen, hvis vi fik behørig dokumentation.

Sparegrise med i alt 12.000 kr + 2.600 kr. i kontanter:
Der foreligger fortsat ingen dokumentation for de store kontantbeløb. Kundens forklaring er, at hun altid har kontanter liggende i tilfælde af, at der sker noget med Visakortet. På grund af manglende dokumentation for kravenes størrelse må vi fastsætte en skønsmæssig erstatning for sparegrisene incl. kontanterne på 6.500 kr.

Nikon kamera med kuffert krav 7.548 kr.:
Kundens mor oplyser nu, at kunden har arvet Nikon kameraet efter sin far i 2003. Endvidere er der et foto, hvor kameraet ligger på et bord. Typen på kameraet er fortsat ukendt,

men fotoet viser med sikkerhed et kamera af noget ældre dato, formentlig omkring 20 år gammelt. På det foreliggende grundlag må vi fastsætte erstatningen til 1.000 kr. Ellers må kunden gå ind til en butik, der handler med brugte kameraer og fremvise fotoet, hvoraf kameraet ses, for om muligt at få en mere eksakt brugtpris på det.

Lamper, spot, 16 stk. krav 17.000 kr.:
Tidligere er det oplyst, at kunden havde 16 spot, der ikke var monteret bortset fra en enkelt, men lå i en pose, og som skulle være købt i .... Nu fremkommer et foto, hvoraf 4 spots ses over et skab. Der er handlet i ... 5 gange helt tilbage til 6-7 år før tyveritidspunktet i perioden jun 04 - dec. 05. Ved de 5 indkøb er der købt for i alt 7.962,65 kr. Det er fortsat vores opfattelse, at hvis kunden har haft 16 spot liggende til 17.600 kr. må vi gå ud fra, at de er rimelig nyindkøbte, og at kunden kan skaffe dokumentation for disse. Dette ses imidlertid ikke at være tilfældet, og vi har derfor fastsat erstatningen til 2.437,50 kr., svarende til det sidste indkøb i ... i 2005. Der foreligger ikke nogen form for dokumentation for, at kunden skulle have haft 20 spots, hvoraf 16 nu er stjålet.

350 CDere med blandet musik, krav 52.500 kr.:
Vores kunde har indsendt nogle fotos, hvoraf nogle CDere kan ses. Det er imidlertid langt fra det store antal, som er opgivet. Vi ved intet andet om CDerne, er der tale om enkelt CDere, titler, er de originale osv., og der er intet, der indikerer, at der skulle være tale om 350 stk. Nogle af de indsendte fotos viser de samme reoler. Vi har på det foreliggende grundlag fastsat en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for disse.

235 DVD film, krav 32.500 kr.:
Ifølge kunden er disse købt indenfor de sidste 4-5 år. Der er fortsat ingen dokumentation for så store mængder. Ud fra opmåling af reolerne, må vi skønne, at der er tale om et langt mindre antal. Heller ikke her har vi noget nærmere om, hvilke DVDere, der er tale om, boxe, titler, er de originale osv. Vi fastsætter derfor på det foreliggende grundlag en skønsmæssig erstatning for disse på 5.000 kr.

Extensions (…) 3 stk. krav 6.000 kr.:
Der foreligger fortsat kun dokumentation for 1 stk. købt i 2009. Henvisninger til kontoudtog er helt tilbage fra 2007-2008. Vi gør opmærksom på, at Extensions har ret begrænset levetid. Almindelig omsætning af håret hos frisøren er ikke dækket. Taksator har modtaget en dan-kortnota fra dec. 2009 på 2060 kr. Ingen yderligere dokumentation vedr. disse. På det foreliggende fastsatter vi erstatningen til 1.500 kr.

Integration top (hår) krav 9.500 kr. skulle være købt i 2011:
Der foreligger fortsat ingen dokumentation for kravet, selvom det skulle være købt i 2011, hvor tyveriet er sket. Kunden har nu indsendt et tilbud fra Frisøren på Integration top. Vi må fastholde, at kunden må være i stand til at finde dokumentation på, at hun i 2011 har indkøbt en integration top. Et tilbud kan ikke bruges som dokumentation. Det burde fremgå af et kontoudskrift på samme måde som andre betalinger til frisører. På det foreliggende grundlag kan vi ikke udbetale erstatning for håret.

Smykkekravet:
M.h.t. smykkerne er der i forbindelse med ankenævnssagen fremkommet oplysninger fra kundens mor, der forklarer, at vores kunde gennem årene har fået hendes smykker. Dels de smykker, som moderen selv fik til sin konfirmation, og flere som moderen og hendes mand selv lavede, da de igennem mange år gik til stenslibning og smykkefremstilling. Derudover forklarer moderen, at vores kunde har arvet smykker fra sin farmor.

Der foreligger nogle fotos, hvor forskellige smykker ligger samlet og fotos, hvor nogle af smykkerne ligger enkeltvis (bilag 4). De smykker som kunden selv har købt har primært været sølvsmykker. Der foreligger overstregninger på kontoudtog for indkøb af smykker 3 steder til i alt 850 kr.
Der er ikke modtaget yderligere dokumentation vedr. smykkernes lødighed, karat, slibninger osv.
Ud fra fotos er det vores opfattelse, at i hvert fald en del af smykker og ure ikke er ægte, og en del kan ligeså godt være i 8 karat og i gulddublé.
Det kan ikke ses, hvad type af sten, der er i smykkerne, og nogle mangler nogle sten rundt i kanten.
Ved fuld dokumentation fratrækkes ofte en genleveringsrabat på mellem 15 og 40 % alt efter hvilke smykker der er tale om, og hvilke rabatter vi kan opnå ved genlevering.
Uden dokumentation for lødighed, karat, slibninger osv. må vi i stedet lave en skønnet erstatning, også set i lyset af, at en del af smykkerne er nogle kundens mor og mand lavede på aftenskole til stenslibning og smykke fremstilling.
På det foreliggende grundlag fastsætter vi på baggrund af de fremlagte fotos en skønsmæssig erstatning for smykkerne på i alt 50.000 kr.

Konklusion:
Efter en gennemgang af de fremsendte kontoudtog må vi konstatere, at dokumentationen fortsat er meget mangelfuld, bl.a. fordi kunden ikke har lavet den ønskede sammenholdelse af kontoudtogene og opgørelseslisten.

På baggrund af den foreliggende dokumentation med kontoudtog, der ligger langt tilbage i tiden, primært fra 2003-2008, samt fortsat mangelfuld dokumentation bl.a. omkring køb af Integration Top og smykkernes lødighed, karat, slibning osv. har vi lavet en ny erstatningsopgørelse.

Denne viser en samlet erstatning på 118.682,95 kr. Der er tidligere udbetalt 100.000 kr. i erstatning.

Differencebeløbet på 18.682,95 kr. + renter vil blive tilsendt vores kunde en af de nærmeste dage.

Modtager vi yderligere dokumentation til sagen er vi indstillet på at revurdere erstatningsopgørelsen."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder klagerens opgørelse af sit krav, kontoudtog og fotos.

Af politirapporten fremgår bl.a.:

"[Forurettede (klageren)] forklarede kort, at der var blevet stjålet tøj, makeup, støvler, parfume, kattegrus, en dyne og muligvis yderligere koster. [Forurettede (klageren)] oplyste, at alle døre og vinduer var aflåste da hun forlod stedet. Hun oplyste desuden, at hun var forsikret hos Tryg Forsikring.

Rapport med gerningsstedsundersøgelse vedlagt sagen.

Fotos vedlagt sagen.

Forespurgt oplyste forurettede, at hun mente, gerningsmanden muligvis kunne være en mand hun tidligere havde haft på boende på adressen, han var flyttet ud tidligere på året efter uoverensstemmelser. Hun forklarede, at han muligvis var psykisk syg. Hun forklarede desuden, at hun for ca. to uger siden havde været udsat for hærværk, som han muligvis også stod bag.

Afhøringsrapport forurettede vedlagt sagen.

Ved opslag i Polsas sås hærværkssag registreret under jr. nr. …"

Det fremgår af policen, at forsikringssummen var 1.172.000 kr. Af forsikringsbetingelsernes dækningsskema fremgår endvidere, at dækning for indbrudstyveri af smykker m.v. er begrænset til 15 % af forsikringssummen.

Af forsikringsbetingelserne (FA07) fremgår bl.a.:

"**9.2. Dokumentation**
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign., ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter skøn.

9.3. Hvordan erstattes?
Et erstatningsbeløb anvendes efter bestemmelserne i punkt 9.3.1. til reparation, punkt 9.3.2. til genanskaffelse eller punkt 9.3.3. til udbetaling af en kontanterstatning.

9.3.1. Reparation
Tryg Gruppeforsikring betaler, hvad det koster at reparere det skaderamte, så det som helhed og i det væsentlige fremstår i samme udseende, med samme anvendelse, ydelse og nytteværdi som før skaden.
…
9.3.3. Kontanterstatning
For nye genstande d.v.s. genstande, 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 genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

For brugte genstande d.v.s. genstande, som er 2 år gamle eller mere, eller købt som brugte, og i øvrigt er ubeskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende brugt genstand hos den leverandør, som Tryg Gruppeforsikring har anvist.

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

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

Ved kontanterstatning fratrækker Tryg Gruppeforsikring den rabat, som Tryg Gruppeforsikring kan opnå hos en leverandør.

9.3.4 Værdiforringelse
Erstatning for værdiforringelse kan i nogle tilfælde komme på tale, hvis den skaderamte genstand, evt. efter reparation, stadig er brugbar, men med nedsat anvendelighed eller værdi. Erstatningen for værdiforringelse udgør prisforskellen mellem den beskadigede genstands værdi umiddelbart før og efter skaden. Den samlede erstatning kan dog ikke overstige genanskaffelsesprisen.

9.4. Særlige afskrivningsregler
For cykler, el-apparater, it-udstyr m.m. og briller er der fastsat særlige afskrivningsregler.
…
9.4.2. Afskrivningsregler for el-apparater
Elektriske apparater til privat brug, bortset fra it-udstyr. Herunder bl.a. køkkenmaskiner, elartikler til personlig pleje, hårde hvidevarer, støvsuger, radio, tv, dvd m.m.

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet
0-2 år	100 %
2-3 år	85 %
3-4 år	75 %
4-5 år	65 %
5-6 år	50 %
6-7 år	40 %
7-8 år	30 %
8 år -	20 %

9.4.3. Afskrivningsregler it-udstyr m.m.

- Privat computer med tilbehør, herunder selve computeren inkl. programmel, monitor, tastatur, modem, mus, printer, joystick, tapestation, diskettestation, spillekonsol og mediacenter.

- Telefax, fotokopieringsmaskiner og mobiltelefon med tilbehør.

- Walkie-talkie og radioamatørudstyr

Alder	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunktet
0-1 år	100 %
1-2 år	90 %
2-3 år	70 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5 år -	10 %

…
9.5. Skader på private film m.v.

11. 86225

Ved skader på private film-, båndoptagelser, it-programmer eller elektroniske lagringsmedier, fx kassetter, disketter og cd'er, ydes kun erstatning til indkøb af nye råfilm eller eventuelt bevarede negativer eller uindspillede bånd, disketter mv.

Der ydes ingen erstatning for manuskripter og tekniske tegninger eller gendannelse af data."

Nævnet udtaler:

Nævnet bemærker indledningsvis, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er den, der rejser et krav, der skal bevise, hvad der er stjålet og værdien heraf.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende noget usikre bevismæssige grundlag har fastsat erstatningen skønsmæssigt for størstedelen af kosterne. Nævnet bemærker, at selskabet er berettiget til at stille større beviskrav for genstande af høj værdi, og at der ikke er fremlagt købsnotaer for nogen af genstandene. Nævnet bemærker endvidere, at værdifastsættelsen af ting i sagens natur altid vil bero på et skøn, og nævnet finder derfor, at det kun kan tilsidesætte selskabets værdifastsættelse, hvis der forekommer fejl af en vis klarhed og en vis størrelse.

Klagerens krav udgør ifølge hendes egen opgørelse 455.129 kr. Selskabet har opgjort erstatningen til i alt 118.682,95 kr., heraf angår 50.000 kr. en skønsmæssig fastsat erstatning for smykker. Klageren har ud fra fotos og beskrivelser sammen med en guldsmed, selskabet samarbejder med, opgjort værdien af til 178.482 kr. For så vidt angår smykkerne bemærker nævnet, at klageren ikke har fremlagt nogen form for ægthedsbeviser eller kvitteringer, og at de fremlagte kontoudtog, der vedrører perioden fra 2003 – 2010, kun ses at vedrøre smykker, der samlet udgør et beløb, der er mindre end 1000 kr.

Vedrørende klagerens krav på 52.500 for 350 CD'er med blandet musik og 35.250 for 235 DVD film, som selskabet har erstattet med henholdsvis 5.000 kr. og 7.500 kr., fin-

der nævnet på det foreliggende utilstrækkelige bevismæssige grundlag, ikke at kunne kritisere den skønsmæssigt fastsatte erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand