Den 17. december 2014 blev i sag nr. 86307:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Sønderjysk Forsikring G/S
Ulkebøldam 1
6400 Sønderborg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har Familiens Basisforsikring 2 i Sønderjysk Forsikring G/S. De klager over størrelsen af den erstatning, selskabet har udbetalt i forbindelse med et dækningsberettigende tyveri af møbler og 2 PH lamper.

Selskabet har anerkendt tyveriet som dækningsberettigende og har udbetalt 70.000 kr. i erstatning i henhold til tilbud af 27/3 2014, som klageren har accepteret samme dag[2].

Tvisten i sagen vedrører spørgsmålet om, hvorvidt de to PH lamper var inkluderet i kontanterstatningen på 70.000 kr., eller om det var aftalt, at de skulle genleveres ud over kontanterstatningen på 70.000 kr.

Af klagerens mail af 21/3 2014 til selskabet fremgår bl.a., han meget gerne vil have lamperne genleveret.

I selskabets mail af 26/3 2014 til klageren fremgår:

> "Vi (…, skadechef … og jeg) har kigget på sagen.
>
> Vi vil gerne forsøge at yde den bedste hjælp under hensyntagen til vores betingelser og regler generelt.
>
> Det vi har vendt er dels dokumentation af de stjålne genstande og de priser møblerne kan genanskaffes til.

Af de stjålne genstande har vi modtaget dokumentation på 7'er stolene og PH lamperne. De øvrige genstande har I ingen dokumentation på - disse udgør ca. ½-delen af den angivne værdi.

Vores erfaring er, at når leverandører skal genlevere flere genstande af en vis værdi, så vil der kunne opnås en rabat. Jeg har derfor snakket med Design Classique og de oplyser, at de vil kunne yde en rabat på 10.000, såfremt de skulle genlevere.

Grundet ovennævnte omstændigheder vil jeg foreslå følgende:

Vi genleverer PH-lamperne og udbetaler en kontanterstatning for møblerne på kr. 60.000. I den pris er indregnet den oplyste rabat samt et mindre fradrag for manglende dokumentation for lænestole og skamler.

Håber det vil være en tilfredsstillende løsning for jer. Lad mig høre fra dig."

Klageren har som svar herpå i mail af 26/3 2014 anført:

"Vi er meget uforstaaende overfor jeres tilgang til denne sag. - Vi har aldrig oplevet noget tilsvarende hos andre forsikringsselskaber. - Det virker som om at vi nu skal igennem et kraemmermarked for at lukke sagen. Nu skal der handles om 16.000 DKK - helt uforstaaeligt!!

Vi har angivet hvilke moebler m.m. vi har faaet stjaalet og har bistaaet med en uvildig vurdering af genanskaffelsesprisen i forhold til moeblernes stand. - Vi har ikke vurderet det fair at erstatningen skulle tage udgangspunkt i nypris.

Saafremt i tvivler paa moeblernes stand kan I jo blot tage et kig paa de oevrige moebler paa gaarden, herunder Boerge Mogensen tremmesofaer, et spisebord og et Wegner sofabord.

At en maengderabat skal indgaa er ogsaa uforstaeligt. - Det er ikke sandsynligt at Design Classique inden for en kort horisont vil kunne fremskaffe praecis de samme moebler i samme stand, hvorfor vi saa ogsaa maa henvende os til andre leverandoerer.

Ser frem til at hoere fra dig?"

Selskabet har herefter i mail af 27/3 2014 til klageren bl.a. anført:

"I denne sag mangler vi lidt dokumentation ligesom værdien skal takseres efter brugte genstande svarende til dagsværdi.

Som jeg ser sagen er der 2 muligheder for erstatning og løsning.

- Genlevering af tilsvarende genstande.
- Kontanterstatning svarende til udgiften ved genlevering.

Ønsker du kontanterstatning vil jeg bede dig vurdere, hvad du tror, vi kan købe effekterne for på brugt markedet, alternativt kan jeg undersøge sagen dybere ved forskellige leverandører.

Det er vores målsætning og interesse, at du får den korrekte erstatning i henhold til gældende regler."

Klageren har i mail af 27/3 2014 til selskabet anført:

"I denne sag har to uvildige kunnet bekraefte rigtigheden af vores oplysninger, hvilket maa vaere ret afgoerende. I maa ofte vaere ude for at kunden ikke har gemt kvitteringer udover effekternes garantiperiode?

Jeg har tidligere fremsendt et tilbud paa genanskaffelsesprisen hos Design Classique, som ogsaa er bekendt med vores moeblers meget gode stand. Dette skyldes jo bl.a. ogsaa at vi alene anvender gaarden i ferier.

Jeg har intet tilhoersforhold til Design Classique (kan checkes), hvorfor han ogsaa kan anses for en uvildig part.

Jeg har tidligere naevnt at vi meget gerne vil have moeblerne genanskaffet i samme flotte stand. - Dette vil vaere muligt, men vil sikkert tage noget tid.

Naar jeg naevner kraemmermarked skyldes det at jeg (udokumenteret) faar oplyst at vi kan faa DKK 10.000 i rabat paa genanskaffelsen hos Design Classique. - Det kraever at han kan skaffe ALLE disse moebler igen inden for kort tid, hvilket maa vaere tvivlsomt.

Jeg vil for at kunne afslutte sagen foreslaa et kompromis. - Rabatten paa 10.000,- skal ikke indgaa i sagsbehandlingen.

Jeres tilbudte sum paa 60.000,- tillaegges denne rabat paa 10.000,-. Herudover genleveres lamperne som naevnt i tidligere mail.

Jeg haaber at sagen herved kan afsluttes?"

Selskabet har i mail senere samme dag fremsendt følgende tilbud:

"Det er korrekt, at vi forsikringsselskaber ofte er udsat for manglende dokumentation, hvilket normalt medfører en reducering i erstatning.

Jeg vil bede dig kontakte Design Classique som vil bekræfte rabatten, hvilken du også kan opnå. Vi har i øvrigt ikke forhandlet rabatten synderligt.

Leveringshastigheden vil være samme udfordring om det er dig eller os der forestår købet af tilsvarende effekter, det er desværre en kedelig konsekvens af skaden.
Jeg vil tilbyde dig kr. 70.000 til fuld og endelig afgørelse efter fratræk af selvrisiko og uden nærmere undersøgelse. Dette medfører, at vi overfører kr. 70.000 på din konto og vi kræver ikke yderligere dokumentation på, hvordan erstatningen anvendes. Lamperne er indeholdt i tilbuddet.

Ovennævnte tilbud er i forhold til, hvad jeg tror udgiften vil være ved genlevering. Jeg gør opmærksom på, at vore kunder normalt tilbydes samme rabat som vi opnår.

Godkender du tilbuddet vil vi bede dig notere dit kontonummer i dit retursvar. Jeg ser frem til at høre fra dig."

Klageren har i mail senere samme dag den 27/3 2014 til selskabet anført:

"Hej …
tak for fremsendte e-mail.

Jeg kan hermed godkende nedenstaaende erstatning.

Mit kontonummer i …Bank er:…"

Klageren har herefter i mail til selskabet af 1/4 2014 anført:

"Omkring de 2 PH lamper til genlevering er det bedste at levere dem til … (vores nabo), på …vej. - Saa foranstalter han levering til os!

Selskabet gør i mail til klageren af samme dato opmærksom på, at erstatning for lamperne er indeholdt i de 70.000 kr., som det blev aftalt den 27/3 2014.Klageren har i senere mail samme dag anført, at han er helt uenig i den betragtning.

Selskabet har i konsekvens heraf - ligeledes i mail den 1/4 2014 til klageren - anført:

"Den indgåede aftale om kontanterstatning er inkl. lamperne, hvilket fremgår af min mail af 27. marts 2014. Det undrer mig, at du ikke er enig i dette i forhold til korrespondancen. Jeg kan tilbyde dig, at du returnerer den udbetalte erstatning på kr. 70.000 og jeg iværksætter genlevering.

Jeg ser frem til at høre fra dig."

Klageren har i mail - ligeledes den 1/4 2014 - klaget til selskabets administrerende direktør.

Selskabets skadechef har på vegne af selskabets administrerende direktør i mail af 4/4 2014 anført:

"Vi har endnu engang gennemgået sagen vedr. dit indbrud og tyveri. Jeg mener, at du har fået en meget pæn behandling af Sønderjysk Forsikring. Herudover mener jeg, at den erstatning du har modtaget, absolut svarer til hvad du er berettiget til som følge af tyveriet.

Jeg kan ikke se at der kan være tvivl om, hvilken aftale der er indgået med … jf. mail af 27.3.2014 og din accept heraf.

Samlet set kan jeg ikke forstå din utilfredshed i sagen. Jeg mener som sagt, at du er blevet meget pænt behandlet.

Jeg vil dog henlede din opmærksomhed på mail fra … af 1.4.2014, hvor … tilbyder dig, at tilbagesende vores erstatning på kr. 70.000,-, hvorefter vi vil genlevere tilsvarende stjålne effekter til dig.

Vi kan således ikke tilbyde dig yderligere erstatning i sagen.

For god ordens skyld skal det oplyses, at du har mulighed for at forelægge sagen for Ankenævnet for Forsikring, hvis du ikke kan acceptere selskabets afgørelse."

I klage til nævnet af 30/5 2014 har klagerne krævet genlevering af de to lamper og har til støtte herfor anført:

"Jeg indgik et kompromis med Sønderjysk Forsikring på 70.000,- + genlevering af 2 lamper. Genleveringen mener Sønderjysk efterfølgende er en del af kompromisset, hvilket jeg er uforstående overfor, jf. deres formulering og vedhæftede korrespondance."

Selskabet har over for nævnet i brev af 18/6 2014 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor anført:

"Efter modtaget mail fra kunden den 27. marts 2014 fremsender vi samme dag tilbud vedr. kontanterstatning på kr. 70.000, hvor vi positivt nævner, at lamperne er indeholdt i tilbuddet. Kunden godkender tilbuddet samme dag.

Da vi bliver orienteret om, at kunden stiller krav om erstatning for PH lamperne udover kontanterstatningen trods den indgåede aftale, tilbyder vi kunden, at han kan returnere den udbetalte erstatning på kr. 70.000, hvorefter vi vil iværksætte genlevering af de stjålne effekter. (Se bilag med mail).

Kunden har ikke reageret på det sidste tilbud, hvorfor vi fastholder, at kr. 70.000 svarer til den dækningsberettigede og udbetalte kontanterstatning. Vi gør ved samme lejlighed opmærksom på, at der ikke er fratrukket for manglende dokumentation ligesom selvrisikoen på kr. 1.491 er fratrukket nettoerstatningsudbetalingen på kr. 70.000."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"17.1.3.
…
For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end to år gamle, kan selskabet erstatte med brugte identiske genstande:
- …
- lamper
Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler selskabet kontanterstatning svarende til den pris, selskabet skal betale for genstanden hos den leverandør, selskabet har anvist.

17.6. Dokumentation.
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 anført i skadeanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen - i det omfang man er i besiddelse heraf - indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren 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."

Nævnet udtaler:

Klagerne er af den opfattelse, at selskabets tilbud af 27/3 2014 skulle forstås som dels en kontanterstatning på 70.000 kr., dels genlevering af PH-lamperne.

Selskabet gør gældende, at klagerne har accepteret selskabets tilbud af 27/3 2014. Det er selskabets synspunkt, at det tydeligt fremgår af tilbuddet, at lamperne indgår i tilbuddet om en kontanterstatning til fuld og endelig afgørelse på 70.000 kr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det med den fornødne klarhed fremgår af selskabets tilbud af 27/3 2014, at de to lamper er inkluderet i kontanterstatningen på 70.000 kr. Klagerne har efter nævnets vurdering ikke anført forhold, der giver grundlag for, at de kan træde tilbage fra forliget.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagerne får ikke medhold.

Poul Sørensen