Ankenævnet for Forsikring

Den 20. maj 2015 blev i sag nr. 86732:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har indboforsikring hos Alm. Brand Forsikring A/S. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse efter et anmeldt indbrudstyveri.

Selskabet har opgjort erstatningen efter et skøn, idet det finder, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har sandsynliggjort sit krav.

I klageskema af 20/9 2014 har klageren om forløbet anført følgende:

> "Får tyveri d.27.09.2013. Vinduet var sparket ind, Samt brækket dør (kælder til stue). Fik stjålet ting til en samlet værdig af ca. 30.000 kr., hvoraf der var ca. 9.980 i kontant beløb. Jeg udfylder et skema for de stjålet ting samt penge på ca. 9.980 kr. Herefter modtager jeg et "aconto beløb" som de kalder det, på 10.000 kr. Jeg får oplyst af taksatoren, at i og med jeg ikke har kvitteringer for de øvrige ting, vil jeg ikke være berettiget til mere.. Jeg klager over denne afgørelse og sender checken på de 10.000 kr. tilbage. Jeg beder alm brand op til il flere gange om at sende mig en afgørelse om, hvad de 10.000 kr. skulle dække for. Dette spørg jeg skadesmedarbejder …, taksator … og chef-taksator …. Men dette får jeg ikke en oplysning på. Hellere ikke i det sidste brev jeg har fået d. 08.09.2014, vil alm brand oplyse mig for hvad de 10.000 kr. er for. I følge betingelserne er jeg dækket for 2 % af min indbo sum, som er på ca. 460.000 kr., hvilket udgør ca. 9.200 kr. Sådan som jeg forstår, har de kun dækket kontante og ikke andet, men det vil de ikke fortælle mig, hvordan de er noget til 10.000 kr. Yderligere har jeg (datter) fået stjålet 2 sæt øreringe til en værdig af 2.000 kr. og IKKE 20.000 kr. Og kvitteringer/billeder haves ikke da det er arv fra farmor. I pod touch, 3 år gammel til 2.700 kr., da den blev købt, og IKKE til 8.000 kr. Kvittering haves hellere ikke på den, da den var blevet væk. En PC Acer ca. 3 år gammelt til værdig af denne gang købt til 5.500 kr. og IKKE en Mac-book til 11.000 kr. Uheldigvis, kunne kvitteringen hellere ikke findes på den. EN PS 3 til 2000 kr. Kvitteringen er også smidt ud på den. Resten er småting til under 1000 kr. Som føler som at alm brand ikke tror på mig, at jeg har haft disse ting. Hvem har i dagens Danmark ikke de ting, som jeg har nævnt blev stjålet. Jeg er uheldig, at jeg ikke

kan finde kvitteringerne, men jeg føler at alm brand kunne have taget en bedre afgørelse. Jeg forstår som at de regner for at jeg ikke taler sandt og har kun dækket mine kontanter iflg deres betingelser. Mit pas blev også stålet og efterlyst af politiet og dette betalte jeg også selv for. en ny. Jeg har været helt ærlig og oplyst helt almindelige ting til alm brand, som jeg har fået stjålet. Jeg har ikke løjet og skrevet dyre ting som diamant øreringe eller dyrere mac computer til flere tusinde kroner. Jeg har kun fået stjålet alm ting og ikke op i det dyrere ende, men i og med jeg ikke har kvitteringer, så syndes alm brand at det åbenbart er unormal at en familie i Danmark kan eje øreringe, PC, I pod øreringe og andre småting. Jeg har 2 teenagebørn boende herhjemme, så ja vi har fået stjålet disse ting og jeg har været ærlig."

Hertil har selskabet i brev af 28/10 2014 til nævnet bemærket følgende:

"Forsikringstageren klager over, sagsbehandlingen i forbindelse med et indbrud den 27. september 2013.

Der er tegnet Indboforsikring med forsikringsbetingelser 5038 - bilag A.

Sagsfremstilling
Kunden anmeldte den 30. september 2013, at der havde været indbrud på hans ejendom den 27. september 2013, hvor der var stjålet diverse indbo samt smykker og kontanter.

Sagen blev overgivet til en af vores taksatorer, der den 1. oktober 2013 sendte vores kunde en mail jf. vedlagte kopi - bilag B.

Vi modtog derefter den 21. oktober 2013 anmeldelseskvitteringen og en håndskrevet liste fra vores kunde - bilag C. Vores taksator mailede derefter på ny til kunden jf. vedlagte kopier af mail af 21. oktober 2013 og 22. oktober 2013 - bilag D. I den forbindelse sendte taksator samtidig et a conto beløb på 10.000,- kr. til kunden, da han ikke var i tvivl om, at kunden havde været udsat for et tyveri, men manglede oplysninger for at kunne vurdere størrelsen på den endelige erstatning.

Den 23. oktober 2013 rettede vores kunde henvendelse, da han var uforstående over for, at der var sendt ham et a conto beløb. Efterfølgende talte kunden med vores cheftaksator der på ny oplyste, at vi afventede dokumentation for det fremsatte krav. Efter denne samtale returnerede kunden a conto beløbet.

På baggrund af kundens klage sendte vi brev af 20. november 2013 - bilag E, hvor vi fastholdte, at for at kunne vurdere den korrekte erstatning, var det nødvendigt, at kunden dokumenterede eller sandsynliggjorde sit krav. Efterfølgende rettede kunden henvendelser hertil i august 2014, og i den forbindelse sendte vi brev af 8. september 2014 til kunden - bilag F.

Sagens begrundelse
Kunden har været udsat for et dækningsberettiget indbrudstyveri, hvor der ifølge kundens oplysninger er stjålet indbogenstande for ca. 30.000,- kr.

Kunden har på trods af gentagende opfordringer ikke sendt nogen form dokumentation eller yderligere oplysninger om genstandenes mærke, model osv. og har returneret en a conto erstatning på 10.000,- kr.

Af forsikringsbetingelserne for Indboforsikring pkt. 2.5.5. Dokumentation fremgår bl.a., at for at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Af sidste afsnit i pkt. 2.5.5. fremgår, at kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Kunden har ikke dokumenteret sit krav, og vi vil derfor være indstillet på, at opgøre erstatningen skønsmæssigt, i det omfang det er muligt. Vi vil naturligvis være indstillet på, at genoptage sagen, såfremt kunden efterfølgende fremsender fornøden dokumentation.

Vi har herefter skønsmæssigt opgjort erstatningen til 13.018,75 kr. efter fradrag af selvrisiko 1.157,- kr. jf. vedlagte erstatningsopgørelse - bilag G. Beløbet er overført til kundens nemkonto.

I forbindelse med erstatningsopgørelsen kan vi oplyse, at for så vidt angår glattejern og computer har vi taget udgangspunkt i genanskaffelsesprisen for tilsvarende genstande, da såvel mærke som model er oplyst.

Med hensyn til DVD afspiller, højtaler, iPod Touch, mobil ladere, ur, teaterkikkert og headsæt har vi fastsat erstatningen skønsmæssigt, da der ikke er oplyst nærmere omkring mærke/model.

Der er for ovennævnte genstande foretaget fradrag i erstatningen jf, tabellerne i pkt. 2.5 i det omfang der er relevant.

Med hensyn til kontanterne er beløbet helt udokumenteret, men vi er indforstået med at betale et beløb på 3.000,-, da privatpersoner ofte ligger inde med mindre kontantbeløb.

Konklusion
Vi har opgjort en skønsmæssig erstatning til kunden, og er indforstået med at genoptage sagen og beregne erstatningen på ny, såfremt kunden sender relevant dokumentation for de stjålne genstande.

Vi afventer herefter Ankenævnets afgørelse i sagen og står gerne til rådighed ned yderligere oplysninger, såfremt Ankenævnet måtte ønske dette."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder den korrespondance mellem selskabet og klageren, der ligger forud for sagens indbringelse for nævnet.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det bl.a.:

"**1.5. Ved skade**

…
Når et tyveri anmeldes, skal den sikrede sandsynliggøre, at der er tale om tyveri, *da forsikringen ikke dækker glemte, tabte eller forlagte genstande.*

…
2.5. Hvordan beregner vi erstatningen?
Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden skete.

Alm. Brand kan erstatte en skade på en af følgende måder:

- Reparation, jf. punkt 2.5.1.
- Værdiforringelse, jf. punkt 2.5.2.
- Genlevering, jf. punkt. 2.5.3.
- Kontanterstatning, jf. punkt. 2.5.4.

…
2.5.4. Kontanterstatning
Vi opgør kontanterstatning

- som nyværdierstatning, jf. punkt 2.5.4.1.
- som dagsværdierstatning, jf. punkt. 2.5.4.2.
- efter særlige erstatningsregler, jf. punkt. 2.5.4.3.

2.5.4.1. Nyværdi
Erstatning for genstande, der er købt som nye inden for de sidste to år før skaden, og i forvejen er ubeskadiget på skadestidspunktet, erstatter vi med genanskaffelsesprisen på opgørelsestidspunktet for tilsvarende nye genstande.

Er genanskaffelse af en tilsvarende genstand praktisk umulig, og må vi derfor fastsætte genanskaffelsesprisen med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er Alm. Brand ikke forpligtet til at udbetale mere end, hvad en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede med, kan anskaffes for.

2.5.4.2. Dagsværdi
For genstande, der er mere end to år gamle, eller er købt som brugte eller i forvejen er beskadigede, fastsætter vi erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse på grund af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Vi foretager kun fradrag for værdiforringelse, hvis genstandens nytteværdi er væsentligt nedsat før skaden.

Er genanskaffelse af en tilsvarende genstand praktisk umulig, og må vi derfor fastsætte genanskaffelsesprisen med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er Alm. Brand ikke forpligtet til at udbetale mere end, hvad det koster at anskaffe en ny genstand, som det er nærliggende at sammenligne den beskadigede med.

2.5.4.3. Særlige erstatningsregler
For følgende genstande gælder særlige erstatningsregler:

…
2.5.4.3.2. almindelige elektriske apparater

…
El-artikler til personlig pleje (hår- og føntørrere, barbermaskiner, tandbørster og lignende).

…
Video- og audioudstyr (radio- og tv-apparater, video, bånd-, cd-, dvd-, og pladeafspillere, digitale afspillere/optagere, højtalere, forstærkere, projektorer, videokameraer og lignende og tilbehør til de nævnte genstande).
…

Almindelige elektriske apparater erstatter vi efter denne tabel:

Alder	Procent af genanskaffelsesprisen som ny
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 og derover	20 %

2.5.4.3.3. Særlige elektriske apparater
Særlige elektriske apparater, der udelukkende er til privat brug.

"Særlige elektriske apparater" omfatter:

Computere med tilbehør (herunder monitor, tastatur, modem, mus, computer inkl. standardprogrammer, printer, joystick, tapestation, cd-rom og diskettestation), spillekonsoller, mobiltelefoner og mobilt navigationsudstyr, elektriske musikinstrumenter, walkie-talkier, radioamatørudstyr og tilbehør til de nævnte genstande.

Særlige elektriske apparater erstatter vi efter denne tabel:

Alder	Procent af genanskaffelsesprisen som ny
0-2 år	100 %
2-3 år	75 %
3-4 år	50 %
4-5 år	30 %
5 år og derover	10 %

…
2.5.5. Dokumentation
For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan Alm. Brand afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

6. 86732

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærker nævnet, at det er i overensstemmelse med almindelige forsikringsretlige principper, at sikrede skal bevise eller sandsynliggøre størrelsen og eksistensen af et fremsat erstatningskrav.

Klageren var den 27/8 2013 udsat for et indbrudstyveri i sit hjem, hvor han anmeldte, at der var blevet stjålet indboeffekter, herunder smykker og penge. Klageren har på selskabets opfordring efterfølgende udfærdiget en liste over de stjålne genstande, men har trods selskabets opfordringer ikke fremsendt dokumentation/bevismateriale i form af købskvitteringer, certifikater, kontoudtog, fotos e.l. På denne baggrund fastsatte selskabet erstatningen skønsmæssigt til 14.175, 75 kr. fratrukket selvrisiko på 1.157,00, dvs. i alt 13.018,75 kr.
Selskabet har som begrundelse for at fastsætte en skønsmæssig erstatning blandt andet henvist til, at klageren i rimeligt omfang skal kunne bevise størrelsen af sit krav. Endvidere har selskabet anført, at den skønsmæssige fastsættelse af erstatningen er i overensstemmelse med forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag og efter en samlet vurdering ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har foretaget afskrivninger og har opgjort erstatningen skønsmæssigt som sket under henvisning til, at klageren ikke i tilstrækkeligt omfang har dokumenteret sit krav.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning til klageren.

7. 86732

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels