Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88190:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos Tryg Forsikring A/S. Hun klager ved sin advokat over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri den 16/2 2013.

Klageren har i klageskemaet modtaget af nævnet den 1/6 2015 anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
> [Klageren] og [klagerens ægtefælle] blev den 16. februar 2013 udsat for tyveri i deres hjem, … Indbruddet blev meldt til politiet og til forsikringsselskabet, TRYG.
> Efter et møde med taksator for TRYG, …, fik [klageren] en opgørelse over den tilkendte erstatning på i alt kr. 51.337,88, jf. bilag 1.
>
> Uenigheden opstår i forbindelse med 3 af de tilkendte erstatningsposter:
>
> 1) Smykker, jf. opgørelse
> 2) Kontanter
> 3) Beskadiget MacBook computer
>
> **Ad 1)**. Det fremgår af e-mail fra taksator, …, at TRYG opnår en rabat ved [genleveringsguldsmed] på 24 % ved genlevering af smykker. Vælger forsikringstager at få genleveret sine smykker ved [genleveringsguldsmed] får forsikringstager smykker for hele det beløb, smykkerne er vurderet til. Vælger forsikringstager at få smykkerne genleveret fra en guldsmed som TRYG ikke har en aftale med, får forsikringstager vurderingsbeløbet, fratrukket den af TRYG opnåede rabat på 24 %. Dette også selvom TRYGs samarbejdspartner ikke er i besiddelse eller kan skaffe de mistede forsikrede smykker, eller hvis forsikringstager vælger at få udbetalt erstatningen kontant.

Af den vedlagte forsikringsaftale fremgår det ikke, at forsikringstager skal vælge at anvende TRYGs samarbejdspartnere for at opnå fuld erstatning.
Ad 2). [Klageren] havde kr. 12.500 liggende i kontanter i huset. Derudover havde parrets børn tilsammen ca. kr. 1.700 i deres sparegrise. Alligevel har TRYG kun erstattet kr. 3.000 i alt. Dette på trods af at det blev anmeldt, at der var stjålet i alt kr. 14.200.
Det fremgår af forsikringspolicen at kontanter dækkes med op til 3 % af forsikringssummen, hvilket udgør kr. 1.193.000,00 kr.
Ad 3). I alt blev der ved indbruddet stjålet 3 bærbare computere. 1 HP computer og 2 MacBook computere. Den ene MacBook Pro var fra 2007, den anden fra 2011.
Computeren fra 2007 var beskadiget. [Klageren] havde undersøgt hvad det ville koste at reparere den, hvilket blev omkring kr. 7.000.
Computeren fra 2011 fungerede fint. Nyprisen på denne var kr. 13.999.
Af [klagerens] forsikringspolice fremgår det at computere der er under 2 år gamle erstattes 90 af nyprisen på skadestidspunktet %, jf. punkt 9.4.3 i bilag 2. Ligeledes fremgår det at computere der er mere end 5 år gamle erstattes med 10 % af nyprisen på skadestidspunktet. I forhold til computeren fra 2007, MacBook Pro, skal der selvfølgelig fratrækkes reparationsomkostningerne på kr. 7.000.
I opgørelsen over erstatningen har TRYG lavet en fejl, idet der fejlagtigt alene er givet erstatning for den computer fra 2007 der var gået i stykker. Erstatningen er udregnet til kr. 2.100. Her er korrekt trukket reparationsprisen fra.
Der mangler erstatning for den computer fra 2011, nypris kr. 13.999.

Selskabet har i brev af 4/9 2015 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"**Smykkerne**
Vores kunde har efter indbruddet selv henvendt sig hos [vurderingsguldsmed] og fået lavet en vurdering af smykkerne ud fra kundens beskrivelse af smykkerne og et enkelt foto af et par af smykkerne.

Vurderingen fra [vurderingsguldsmed] lyder samlet på 51.768 kr. Vedlagt som bilag 2.

Foto vedlagt som bilag 3.

Der foreligger ingen dokumentation vedr. smykkerne. Hverken kvitteringer, garantibeviser, certifikater eller vurdering af smykkerne fra før indbruddet. Der er således ingen dokumentation for hverken karat og slibning, klarhed, ejerskab, pris osv.

På trods heraf har taksator valgt at tage udgangspunkt i den af [vurderingsguldsmed] udfærdigede opgørelse. Ved sammentælling kan vi dog se, at taksator har lavet en sammentællingsfejl og er kommet frem til 49.518 kr. Dette skal naturligvis tilrettes, således at der tages udgangspunkt i de 51.768 kr.

Som det fremgår af opgørelseslisten fra [vurderingsguldsmed] er der tale om helt almindelige smykker såsom murstensarmbånd og collier, dagmarkors, Margurite smykker og Pandora smykker, og vores leverandør [genleveringsguldsmed] har på skadestidspunktet været i stand til at genlevere tilsvarende smykker til kunden.

Kunden ønskede imidlertid ikke genlevering af smykker men kontanterstatning, hvorfor erstatningsbeløbet blev fratrukket den genleveringsrabat, som vi kunne opnå hos vores leverandør.

Dette er fuldt ud i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne pkt. 9.3.3. nederst, hvoraf fremgår, at ved kontanterstatning fratrækker Tryg Gruppeforsikring den rabat, som Tryg Gruppeforsikring kan opnå hos en leverandør.

Vi skal i øvrigt henvise til en lang række kendelser vedr. samme problemstilling, bl.a. A 85749, hvor selskabet har fået medhold i, at de har ret til at fratrække genleveringsrabat, hvis ikke kunden ønsker genlevering af mistede genstande.

I forbindelse med ankenævnssagen har vi igen haft kontakt til [genleveringsguldsmed], og de har oplyst, at der er tale om helt almindelige varer, som de fortsat kan bestille hjem til kunden
For så vidt Pandora smykkerne havde de på skadestidspunktet i 2013 fuldt sortiment af Pandora smykker. De skal ikke sælge dem længere, hvorfor guldsmeden på nuværende tidspunkt her i 2015 ikke har den nyeste kollektion, men de har fortsat en del på lager af de tidligere kollektioner.

Vi tilretter nu sammentællingsfejlen, således at kunden får stillet købsbevis på 51.768 kr. til rådighed for genlevering. Kunden kan også vælge at bruge købsbeviset til køb af andre genstande end smykker via indkøbsportalen Scalepoint.

Vi skal bemærke, at kundens advokat anfører, at det ikke kan være rigtigt, at kontanterstatningen skal være betinget af, om man vælger at få smykkerne genleveret hos en at Trygs samarbejdspartnere. Hertil skal vi oplyse, at vores kunde frit kan vælge, hvor de ønsker at købe eventuelle smykker, men vi er i henhold til betingelserne ikke forpligtet til at betale mere i erstatning end vi kan genlevere tilsvarende smykker til.

Det er ikke et krav, at kunden genanskaffer tilsvarende genstande som de stjålne, men da vi kan levere tilsvarende genstande, fastholder vi, at vi har ret til at fratrække genleveringsrabatten, såfremt kunden ønsker kontanterstatning i stedet.

Kontanterne
Kunden har anmeldt 14.200 kr. stjålet ved indbruddet, heraf 1.700 kr. fra sparegrise. Der foreligger ingen dokumentation overhovedet i sagen og ingen nærmere forklaringer om, hvor kontantbeløbet stammer fra osv.

Det fremgår af skemaet i forsikringsbetingelserne side 6, at ved indbrud dækkes penge med maks. 3 % af indbosummen.
På baggrund heraf mener kundens advokat, at vi skal udbetale det fulde erstatningskrav for kontanter på 14.200 kr.

Som tidligere nævnt, er det imidlertid en betingelse for at få erstatning, at man kan dokumentere sit erstatningskrav, jfr. Betingelserne pkt. 9.2. ellers risikerer man, at kravet afvises eller erstatningen fastsættes efter et skøn.

Det påhviler vores kunde at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af deres krav. Når der er tale om tyveri af pengebeløb vil kravet til dokumentation være stigende i takt med beløbets størrelse.

Kunden er ikke fremkommet med nogen former for forklaring til det store kontantbeløb, som de har liggende, ligesom vi ikke har modtaget nogen former for dokumentation for beløbet. Kundens advokat er heller ikke fremkommet med noget, men henviser blot til maks. dækningen nævnt i betingelserne.

Vi kan henvise til ankenævnskendelse 86181, hvor selskabet fik medhold i en skønsmæssig erstatning på 5.000 kr. for et krav på 26.000 kr. i kontanter. Herunder bemærkes, at der i den pgl. sag var nogen form for dokumentation i form af et transaktionsbilag for hævning af beløb.

På det foreliggende grundlag fastholder vi erstatningen for kontanterne, men vi vil gerne tage spørgsmålet op igen, hvis vi modtager yderligere til sagen.

Manglende erstatning for Mac computer
Kundens advokat gør gældende, at der skal udbetales erstatning på 12.600 kr. for en Mac Computer fra 2011. Advokaten anfører ingen nærmere begrundelse.

Kunden har tidligere til brug for opgørelsen af denne computer fremsendt en faktura fra [klagerens virksomhed]. Vedlagt som bilag 4.

Der er tale om en erhvervsmæssig genstand købt via kundens virksomhed [klagerens virksomhed], der drives fra adressen under CVR nr. …

Af forsikringsbetingelserne pkt. 2. fremgår, at indbo og andre private ejendele er omfattet af indboforsikringen.

Da der ikke foreligger nogen dokumentation/revisorerklæring fra kunden, der viser, at computeren er trukket ud af momsregnskabet, må vi på det foreliggende grundlag fastholde, at der er tale om en erhvervsgenstand, der ikke er dækket af kundens private indboforsikring.

Modtager vi dokumentation for, at computeren ikke indgår i firmaet, er vi indstillet på at se på sagen igen.

Vi skal i den forbindelse henvise til lignende sag i kendelse A79056.

Da kravet for denne computer er afvist, er der ikke taget stilling til en eventuel erstatnings størrelse for denne computer.

Konklusion
Vi tilretter sammentællingsfejlen vedr. smykkerne, og fastholder i øvrigt vores afgørelse i sagen. Modtager vi yderligere til sagen, vil vi naturligvis gerne se på opgørelsen igen."

Af forsikringsbetingelserne (FA07) fremgår bl.a.:

"**1. Hvem dækker familieforsikringen?**

1.1. Følgende personer er omfattet af familieforsikringen:

a. Forsikringstageren, ægtefælle/samlever, børn, plejebørn, personer der er gift med eller lever i fast parforhold med hjemmeboende børn.

b. Medhjælp i husholdningen.

c. Bofællesskab bestående af forsikringstager og maksimalt to personer.

Den i punkt a-c nævnte personkreds skal være tilmeldt folkeregisteret på forsikringstagers helårsadresse.

…

2. Hvad dækker familieforsikringen?

2.1. Hvilke genstande er omfattet?
Indbo og andre private ejendele, som er nævnt under forsikrede genstande i dækningsskemaerne, jf. punkt 4, og som de sikrede ejer eller bærer risikoen for ved lån eller leje.

…

9. Erstatning og afskrivning

…

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.

…

9.3.2. Genanskaffelse
Er reparation ikke mulig, kan Tryg Gruppeforsikring levere en tilsvarende genstand. For genstande, der er købt som brugte, eller er mere end 2 år gamle, kan Tryg Gruppeforsikring erstatte med tilsvarende brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Er det ikke muligt at genanskaffe en tilsvarende genstand eller kan genanskaffelse kun ske ved specialfremstilling, udbetales kontanterstatning.

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."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører erstatningsopgørelsen i forbindelse med et tyveri begået den 16/2 2013. Selskabet stillede erstatningen til rådighed den 6/5 2013.

Smykker

Klageren kræver, at selskabet udbetaler hele det beløb, hun har fået sine nu stjålne smykker vurderet til hos en guldsmed, uden at der fratrækkes genleveringsrabat. Klageren har til støtte herfor anført, at den guldsmed, selskabet har tilbudt købsbevis til, ikke er i stand til at genlevere de stjålne smykker.

Selskabet har heroverfor anført, at de stjålne smykker alle er helt almindelige varer, som selskabets samarbejdsguldsmed har på lager eller har mulighed for at bestille hjem. Særligt for så vidt angår Pandora-smykker har selskabet anført, at dets samarbejdsguldsmed på skadetidspunktet i 2013 førte et fuldt sortiment.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 9.3, at selskabet kan erstatte skaden ved at genlevere tilsvarende genstande, og at selskabet ved kontanterstatning er berettiget til at fratrække den rabat, det kan opnå hos en leverandør.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysning om, at smykker svarende til de stjålne i 2013, hvor erstatningen blev opgjort, kunne genleveres hos den forhandler, som selskabet anviste. Nævnet har herefter

ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere i kontanterstatning for smykkerne.

Kontanter

Klageren har anført, at hun og hendes familie har fået frastjålet kontanter for i alt 14.200 kr. Selskabet har ydet en skønsmæssig erstatning på i alt 3.000 kr. under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun er berettiget til mere.

Nævnet bemærker, at det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er den, der rejser et krav, som skal bevise kravets rigtighed og størrelsen af det. Princippet fremgår endvidere udtrykkeligt af forsikringsbetingelsernes punkt 9.2.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet skønsmæssigt har opgjort erstatningen for kontanter til 3.000 kr. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt nogen form for dokumentation for, at hun var i besiddelse af kontantbeløbet, ligesom hun ikke ses at have forklaret, hvorfor hun havde så stort et kontantbeløb liggende.

Macbook

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke anledning til at kritisere, at selskabet har afvist at yde dækning for en stjålet Mac-computer, under henvisning til at computeren var indkøbt af klagerens virksomhed, og dermed ikke en indbogenstand ejet af en sikret på policen.

8. 88190

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter klagens indbringelse for nævnet delvist har opfyldt klagerens krav, tilbagebetales klagegebyret.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels