Ankenævnet for Forsikring

Den 3. maj 2016 blev i sag nr. 88778:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
v/DFA ForsikringsAgentur ApS
John Tranumsvej 23
6705 Esbjerg Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har tegnet indboforsikring hos Alpha Insurance A/S v/DFA ForsikringsAgentur ApS. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri, som selskabet har anerkendt som dækningsberettigende.

Selskabet har, under henvisning til at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation, opgjort erstatningen skønsmæssigt for visse genstande. Selskabet har helt afvist at yde erstatning for genstande, som, klageren har oplyst, er under 2 år gamle, men som han ikke har kunnet fremlægge en kvittering for.

Selskabet har i brev af 7/1 2016 til nævnet redegjort for sagen:

> "Den 27/8 2015 modtages skriftlig skadeanmeldelse hvoraf fremgår, at der er sket indbrud i kundens aflåste skur, der dog ikke bærer præg af voldeligt opbrud, samt lister over stjålne genstande (bilag 2).
>
> Vi beder kunden indsende originale købskvitteringer på de stjålne genstande samt politikvittering (bilag 3).
>
> Herefter følger en længere korrespondance mellem kunden og os, hvoraf fremgår, at kunden ikke synes at kunne dokumentere køb og heller ikke sandsynliggøre, at genstandene har været i vores kundes besiddelse jf. forsikringsbetingelsernes afsnit omkring dokumentation (side 3 af 12 i forsikringsbetingelserne), (bilag 4)
>
> Af dette afsnit fremgår, at såfremt sikrede ikke kan dokumentere/sandsynliggøre ethvert krav mod selskabet, kan DFA afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.

Sagen overgives til taksator …, der den 4/9 2015 opgør skaden skønsmæssigt iht. mail og opgørelse (bilag 5.) Herefter følger fremsendelse af en udtalelse om køb fra kunden og korrespondance omkring hvad der anses for dokumentation iht. vore betingelser (bilag 6).

Det er vores påstand, at man kan skaffe kopikvitteringer på bl.a. skiudstyr, når dette kun er 10 måneder gammelt gælder der stadig reklamationsret, hvorfor det må være i kundens interesse at have købskvitteringerne.

Vi føler det således ikke dokumenteret/sandsynliggjort, at vores kunde har været i besiddelse af det skiudstyr, der ikke foreligger kvitteringer på, og fremsender derfor erstatningsopgørelse ud fra denne betragtning.

Det er vores vurdering, at skaden er behandlet i henhold til de gældende forsikringsbetingelser for kunden."

Klageren har opgjort sit krav således:

	Mærke	model	kr	alder
Golfbag	Taylormade	TMX	1.695	2 år
Driver	Taylormade	R1 black edition	3.400	1 1/2 år
Hybrid kølle	Taylormade	R9	1.295	3 år
Jern	Taylormade	MC TP	7.999	2 år
3 wegde	Taylormade	TP	2.400	1 år
Putter	Scoty Cameron	Newport 2	2.800	4 md
Putter	Scoty Cameron		1.800	4 år
Golfsko	Nike		990	1 år
Golfsko	Addidas		1.200	4 md
Bolde	diverse		1.000	2 md
Pitchfork			200	2 år
Håndklæde	Taylormade		249	4 md
Paraply	Taylormade		499	4 md
Vest	Lindeberg		1.499	1 år
Ski	Salomon	TX880	6.700	10 md
Ski	Salomon	Lilla	4.000	10 md
Ski	Rossignol	Bandit2	6.000	3 år
Ski	K2		4.000	6 år
Ski	Vokls	p50	6.500	4 år
Stave			1.000	10 md
2 skiposer	Salomon		1.000	10 md

Klageren har i mail af 27/8 2015 til selskabet anført:

> "Jeg kan sandsynliggøre at jeg har spillet golf i mere end 10 år samt at vi tager på ski mindst engang om året og har gjort dette i 25 år.
>
> Jeg har jo masser af billeder af vores skiferier, men næppe nogen du/i kan bruge ift. at kunne identificere mærke og alder. Jeg har vedhæftet et billede som eksempel.
>
> Jeg kan oplyse dig hvor de fleste ting er købt. Ønsker du det?
>
> Jeg er ret sikker på at butikkerne IKKE holder kvitteringer på samtlige handler de har lavet 5 år tilbage, hvor de kan spore på både produkt og mit navn. De holder et regnskab i 5 år, men det er uden person oplysninger, Dette ville i øvrigt være ulovligt iht. person data lovgivningen."

Selskabet har i mail af 27/8 2015 til klageren hertil anført:

> "Så må du have kontoudtog, der kanbevise at der er købt ting i de pågældende butikker.
>
> Nej, jeg kan ikke bruge billeder af den slags som du har fremsendt, der kan jeg jo ikke se, om tingene tilhører jer eller om de er lejet, så der er besiddelsen ikke sandsynliggjort."

Klageren har i mail af 27/8 2015 til selskabet anført:

> "Jeg tror at du er i gang med at stramme kravene for hvad der lovgivningsmæssigt er påkrævet forsikringstager.
>
> Jeg har skiftet bank, jeg har fået gaver, jeg har købt kontant, jeg har brugt gavekort m.m."

Af selskabets udaterede erstatningsopgørelse fremgår:

> "Skaden er opgjort i henhold til forsikringsbetingelserne for indbo version F01-2015.
>
> For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting.
>
> Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.
>
> Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan DFA afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
>
> I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder.
>
> Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter.
>
> Du oplyser, du ikke har dokumentation og det ikke er muligt at fremskaffe nogen form for dokumentation i form af kvitteringer, regninger eller købekontrakter.
>
> Vi har derfor opgjort skaden således.
>
> Følgende genstande erstattes skønsmæssigt uden dokumentation:

Golfbag Taylormade TMX = 1.000 kr.
Hybrid Kølle Taylormade R9 = 600 kr.
3 wedge Taylormade TP =2.000 kr.
Putter Scoty Cameron = 900 kr.
Pitchfork = 150 kr.
Håndklæde Taylormade = 250 kr.
Paraply Taylormade = 500 kr.
Solbriller Oakley = 700 kr.
Ski Rossignol Bandit2 = 2.000 kr.
Ski K2 = 1.000 kr.
Ski Vokls P50 = 2.000 kr.

Opgørelse i alt 11.100 kr.

Den policemæssige selvrisiko 1.000 kr. fratrækkes.

Erstatningen 10.100 kr. overføres til bankkonto … hvor beløbet vil fremgå i løbet af 5-7 bankdage.

Vi udbetaler ikke erstatning for følgende genstande indkøbt indenfor de sidste 2 år:

Driver Taylormade R1 Black Edition
Jern Taylormade MC TP
Golfsko Nike
Golfsko Adidas
Bolde diverse
Ski Salomon TX880
Ski Salomon Lilla
Stave
2 Skiposer Salomon

Vi har ikke taget stilling til følgende:

Putter Scoty Cameron Newport 2

Du bedes venligst oplyse, hvor og i hvilken forbindelse denne er vundet som præmie.

Vest Lindberg

Du bedes oplyse, i hvilken forbindelse denne er givet som gave samt oplyse om navn og adresse på giver."

Klageren har videresendt en mail af 6/9 2015 til selskabet fra en skiudstyrsforhandler, af hvilken det fremgår:

"Jeg bekræfter hermed at [klageren] har købt følgende i november måned 2014:

1 par Salomon XT880 med bindinger	kr. 6.700
1 par Salomon Starlite med bindinger	kr. 4.000
2 par stave	kr. 1.000

2 skiposer kr. 1.000

Mvh.
[skiudstyrsforhandler]"

Selskabet har hertil i mail af 8/9 2015 til klageren anført:

"Jeg kan ikke udbetale erstatning for:

1 par Salomon XT880 med bindinger
1 par Salomon Starlite med bindinger
2 par stave
2 skiposer

Det fremsendte er ikke dokumentation.

Dokumentation er kvitteringer, regninger eller købskontrakter.

Du har ved flere lejligheder oplyst, at du overhovedet ingen dokumentation har, samt at dette ikke kan fremskaffes.

Jeg kan ikke tilbyde yderligere erstatning, hvorfor jeg betragter sagen som afsluttet."

Klageren har i mail af 30/9 2015 til selskabet bl.a. anført:

"Det er blevet besluttet fra Jeres side at I ikke erstatter ting, der er under 2 år gamle, som jeg selv har købt; Argumentationen fra jer har været at hvis jeg ikke kan fremskaffe en købs kvittering så erstatter i ikke noget af dette: Dette forhold vil jeg ikke acceptere ud fra følgende punkter;

Jeres repræsentanter oplyser at det IKKE er et krav for at få udbetalt erstatning at man har købs kvitteringer. Pågældende repræsentant er villig til at bevidne dette og har tidligere oplyst tlf. På vedkommende.
Det vil sige at der ikke er overensstemmelse med hvad jeres repræsentanter fortæller og det i eksekvere på.

ift. jeres egen police, så skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre de stjålne ting, hvilket er på linje med hvad ankenævnet formulere, de formulere nedenstående:

'Har man ikke kvitteringer, må man kunne oplyse, hvor genstanden er købt, hvornår den er købt, og hvad den cirka har kostet. Med de oplysninger har selskabet en mulighed for i et vist omfang at kontrollere rigtigheden af oplysningerne.'

Disse forhold har jeg tydeligt redegjort for, jf. nedenstående.

Jeg har fremsendt en købsbekræftelse på de ski der er stjålet (vedhæftet denne mail), dette er en klar og tydelig beskæftigelse på at jeg har købt disse genstande. De opfylder samtlige af jeres krav til dokumentation.

Ang. Golf, der er købt i [udlandet], så har jeg været i kontakt med butikken, … i …, de kan ikke gå tilbage så langt i deres system og tjekke kontant Jeg har dog til vidne og vitterlig-

hed opført sandhedsvidne, der kan bekræfte at jeg har haft det oplyste golfudstyr. Jeg har oplyst, hvor og hvornår og til hvilken pris."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Dokumentation**
Når ting er brændt eller stjålet, kan det være svært nøjagtig at huske tingenes værdi, udseende eller hvornår de er købt. For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan DFA afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn.
I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører erstatningsopgørelsen efter et indbrudstyveri, som selskabet har anerkendt som dækningsberettigende. Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt med henvisning til, at klageren ikke har fremlagt fyldestgørende dokumentation for sit krav.

Selskabet har helt afvist at yde dækning for det ski- og golfudstyr, der ifølge klageren var købt mindre end 2 år før tyveritidspunktet. Selskabet har anført, at klageren forventes at være i besiddelse af købskvitteringer i den 2-årige reklamationsperiode.

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 af forsikringsbetingelserne, i hvilke det hedder: "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan DFA afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor gemme dokumentation for køb af alle nye ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter."

Forsikringsbetingelserne giver efter nævnets opfattelse ikke selskabet hjemmel til generelt at afvise at udbetale erstatning for genstande, der er under to år gamle, såfremt forsikringstageren ikke kan fremlægge en kvittering.

Skiudstyr

Selskabet har blandt andet afvist at yde dækning for to par ski, stave og to skiposer, som klageren har anført, var 10 mdr. gamle på tyveritidspunktet. Værdien af udstyret er ifølge klageren 12.700 kr. Klageren har fremlagt en e-mail fra en skiudstyrsforhandler, i hvilken forhandleren bekræfter, at klageren i november 2014 købte de genstande, han har anført på sin opgørelse til selskabet, til de af klageren oplyste priser.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering, at mailen fra skiudstyrsforhandleren udgør tilstrækkelig dokumentation for klagerens krav. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at mailen angiver et begrænset antal genstande af almindelig værdi for så vidt angår skiudstyr, at mailen er dateret den 6/9 2015, hvilket ses at være i umiddelbar forlængelse af selskabets afvisning af at yde dækning for udstyret, og at butikken ligger i klagerens lokalområde. Nævnet finder herefter, at selskabet skal anerkende, at klageren har været ejer af de pågældende genstande. Selskabet skal udbetale erstatning for genstandene i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom.

Golfudstyr

Selskabet har også afvist at yde dækning for golfkøller, 2 par golfsko og golfbolde. Klageren har anført, at han har spillet golf i mere end 10 år, at udstyret er købt i udlandet, at han har oplyst hvor, hvornår og til hvilken pris, han har købt udstyret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har sandsynliggjort, at han har været i besiddelse af mere golfudstyr, end selskabet har udbetalt erstatning for. Selskabet ses da heller ikke at have bestridt, at klageren spiller golf, ligesom selskabet har ydet erstatning for de øvrige golfudstyr, klageren har anmeldt stjålet. Klageren har dog ikke godtgjort, at han var i besiddelse af netop de mærker og modeller, han har

anmeldt stjålet, eller at udstyret har den alder og værdi, han har oplyst. Nævnet finder, at mererstatningen for det stjålne golfudstyr mv. må fastsættes skønsmæssigt, og at den bør udgøre 5.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S v/DFA ForsikringsAgentur ApS, skal anerkende, at klageren ved det anmeldte indbrudstyveri har fået stjålet det skiudstyr, der fremgår af skiudstyrsforhandlerens mail af 6/9 2015 til klageren. Selskabet skal yde erstatning for skiudstyret i henhold til forsikringsbetingelsernes bestemmelser herom. Selskabet skal endvidere anerkende, at klageren har fået stjålet mere golfudstyr mv., end det har udbetalt erstatning for. Selskabet skal betale yderligere 5.000 kr. i erstatning til klageren for stålet golfudstyr mv. Den samlede erstatning forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings