Ankenævnet for Forsikring

Den 18. januar 2017 blev i sag nr. 89686:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Alpha Insurance A/S
Sundkrogsgade 21
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Alpha Insurance A/S. Hun klager over selskabets sagsbehandling og manglende udbetaling af erstatning i forbindelse med et indbrud og 2 anmeldte skader på mobiltelefoner. Klageren er endvidere utilfreds med, at selskabet har ophævet hendes bilforsikring.

Selskabet har anført, at der er ydet dækning for beskadigede mobiltelefoner i henhold til dokumentation samt for indbruddet i henhold til et skøn. Selskabet har også oplyst, at ophævelsen af klagerens bilforsikring skete på grund af manglende præmiebetaling.

Klageren har i klageskemaet af 29/7 2016 til nævnet blandt andet anført:

> "jeg har 18/3 anmeldt 2 telefoner skadede, jeg får ingen respons, skal selv indhente reparations erklæring.
> Dette gør jeg hos [butik] i [center] , dette firma har bare ikke en sådan procedure. Så jeg får en brochure over en normal pris på en bytte tlf. Stadig intet fra AON, så går jeg til en privat sælger/reparatør, han laver en estimeret pris, konstaterer at skade 2. en Iphone 6 ikke kan laves. skade 3. En Iphone 5 kan laves mener det var for 1800 kr. dette sender jeg kopi af - ingen reaktion.
> D.30.3.16 har jeg indbrud, der er taksator på og vi aftaler et forligsbeløb i uge 29 som han ville meddele og så ville jeg få 50% ca af mit krav udbetalt. Jeg har lige for 1. time siden skrevet til dem, sagt at jeg ville klage, finde lign. sager og benytte Trustpilot, her fik jeg en mail 10 min efter, og et tlf nr.

Ferietid, og hende der har siddet vil vende tilbage og kontakte mig mandag 1-8.16, MEN i samme samtale bliver der sagt, ja jeg kan godt se der ligger noget til udbetaling, men så taler hun over sig, og siger at det vil [medarbejder] kigge på. Hermed udleder jeg at sagen slet ikke er slut. Jeg kunne ha fremskaffet ret mange flere faktura, der er skiftet mail og jeg har ikke adgang til den gamle, men kunne kontakte de firma hvor tingene er købt, samme sted, men jeg blev så træt af dette at jeg bare accepterede Taksatorens tilbud, han har faktisk arbejdet hurtigt og proffessionelt, men så kom den til den ene person der hele tiden har sidet på alt der hedder sager/skadesanmeldelser [medarbejder] - og hun agerer bare ikke

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
jeg vil have de penge udbetalt, og som taksatoren har noteret, lov til at fremkomme med mere dokumentation, - han var dog ude i en lille trussel, som også gjorde at jeg accepterede deres tal, 'jamen vi kan jo også kigge på om dette egentligt er erhvervsmæssig altså en trussel om at jeg måske slet ikke var lovligt forsikret. Sådan en har jeg prøvet engang hvor der bliver sagt "ja egentlig er du nok underforsikret' - ja man starter et firma, så udvider man, men slet ikke mere end 100.000 kr måske - enormt frækt og man bliver presset koldt og kynisk, hvor man allerede er 'ramt' Jeg vil ha ny Iphone 6 - sag 2
Jeg vil have repareret iphone 5
Og så har jeg lige tabt en låne tlf jeg havde, den var slet ikke oprettet, den har jeg så indhentet tilbud på og sendt til dem. Og har igen ny lånetlf, den anden havde fået vand og færdig, samme alle mine oplysninger, da det var en MW og de arbejder ikke sammen med min MAC, så pt har jeg mistet oplysninger telefon numre.
Det hele startede 18.3 og i dag 29.7 får jeg beked på at 1.8 vil [medarbejder] ringe - jeg skal bare ud af det selvskab. Og til sidst, min post sendes til min folkeregisteradresse, så pludselig får jeg brev fra myndighederne 'er dit køretøj forsikret' - jeg ignorerer, da der var klar aftale om adresse, mail og ingen rykker, så de slettede min bilforsikring uden at informere mig. DYBT uansvarligt, tænk hvis jeg havde været involveret i en ulykke, Jeg er ved at skifte selvskab - jeg har bedt om deres procedure for disse tlf skader, ha - ja der er så gået over 4 måneder"

Selskabet har i brev af 26/8 2016 til nævnet blandt andet oplyst:

"Forsikringstageren har tegnet indboforsikring her i selskabet fra den 1. december 2015 med vilkår 001-2013. Sagerne drejer sig om, at klageren ikke er tilfreds med erstatningen efter indbrud den 30. marts 2016, at selskabet ikke har besvaret kundens henvendelser i skade 2 (kortsluttet Iphone 6) og 3 (pludselig skade på Iphone 5) samt at selskabet har slettet kundens autoforsikring.

Vi modtog 2 skadeanmeldelser den 2. maj 2016 på ovennævnte skader og den 9. maj 2016 skrev vi en mail til kunden for oplysning om hendes adresse, da vi havde en anden adresse registreret end den, kunden havde anført på anmeldelsen. Desuden bad vi om indsendelse af kvittering fra politiet, indsendelse af skriftlige erklæringer fra reparatør om telefonerne kunne repareres samt indsendelse af købskvitteringer for telefonerne. Denne mail modtog kunden ikke, hvorfor vi genfremsendte mailen til anden mailadresse den 17. maj 2016. Efter modtagelsen af politikvitteringen den 25. maj 2016 sendes sagen til taksator.

Taksator oplyste, at opgørelsen af de stjålne genstande var besværliggjort af, at kunden sendte den efterspurgte dokumentation i form af mange mails (langt over 100) med foto og skærmprint af kvitteringer, hvor mange var ens, og andre var udsnit af faktura, så navn, dato m.m. ikke kunne læses. Taksator valgte derfor efter aftale med selskabet, at

opgøre skaden på baggrund af skøn. Rapport og opgørelse sendes til kunden den 20. juli 2016, hvor det oplyses at sagen kan genoptages, når vi modtager fyldestgørende dokumentation og skade 1 afregnes med kr. 31.403,69 fratrukket selvrisiko kr. 1.008,00 den 2. august 2016. Taksators rapport samt relevant mailkorrespondance vedlægges.

Med hensyn til skade 2, som vedrører kortslutning af en telefon, der blev tabt i et badekar den 18. marts 2016 og skade 3, hvor kunden tabte en telefon på asfalt den 19. marts 2016, bad vi - som nævnt ovenfor den 9. maj 2016 og genfremsendte mailen den 17. maj 2016 - kunden om at indsende reparationserklæringer, reparationspriser samt indsende købskvitteringer for telefonerne. Efter en del mailkorrespondance modtog vi den 19. juli 2016 kopi af pris på reparation af en telefon samt kvittering for køb af en helt nyindkøbt telefon. Den 2. august 2016 bad vi i en mail kunden oplyse, hvilken telefon reparationsprisen var for samt forklaring på kvitteringen for den nye telefon. I samme mail informerede vi kunden om udbetaling af erstatning for indbruddet.

Den 6. august 2016 modtog vi i punkt 3 svar på, hvilken telefon der kunne repareres. Herefter blev skaderne på telefonerne beregnet. I mail af 19. august 2016 har vi forsøgt at forklare opgørelsen for kunden samt har afregnet erstatningen til hende samme dato. Mailkorrespondancen vedlægges i kopi.

De i klagen til Nævnet nævnte skader - tabt tv og beskadigelse af en lånt telefon - har vi netop den 23. august 2016 modtaget de skriftlige anmeldelser, som vi både i mails og senest den 29. juli 2016 har bedt kunden indsende til os. Vi vil snarest behandle disse skader.

Kunden klager desuden over, at bilforsikringen er blevet slettet af selskabet samt at hun ikke er blevet informeret. Dette er ikke korrekt, da selskabet har fremsendt rykkere pr. post. 1. rykker er sendt den 6. januar 2016 og 2. rykker er sendt den 5. februar 2016. Da det skyldige beløb ikke blev betalt, og kunden ikke reagerede blev forsikringen afgangsført. Kopi af rykkerne vedlægges.

Kunden har ikke til selskabet oplyst hverken sine nye adresser eller ændringerne af mailadresser jfr. betingelsernes punkt 20 om underretning til selskabet. Denne undladelse fra kundens side har vanskeliggjort kommunikationen i det hele taget.

Selskabet har valgt at opsige kundens indboforsikring i forbindelse med afslutning af skade 1 (indbrud). Opsigelsen med virkning fra den 22. august 2016 er sendt til kunden den 8. august 2016.

I henhold til ovennævnte redegørelse mener vi således, at samtlige af kundens klager er blevet besvaret og tre af skaderne er afsluttet."

Af selskabets brev af 6/9 2016 til nævnet fremgår blandt andet:

"Status på de fire skader er:

I skade 2 og 3 - kortsluttet Iphone 6 samt tabt Iphone 5 er erstatningen afregnet til kunden den 19. august 2016 med henholdsvis kr. 3.546,90 og kr. 1.300,00. Mail til kunden med forklaring på opgørelsen vedlægges (1.)

Anmeldelserne på skade 4 og 5 blev begge modtaget pr. mail den 23. august 2016. I skade 4 - lånt mobiltelefon - skrev vi brev til skadelidte den 25. august 2016 med anmodning om at anmelde til egen indboforsikring. Kunden gør os pr. mail den 26. august 2016 opmærksom på, at skadelidte har indboforsikring her i selskabet, hvorfor vi kontakter ham pr. telefon, beder ham udfylde en skadeanmeldelse og indsende denne til os. Skadeanmeldelsen er fortsat ikke modtaget.

Med hensyn til skade 5 - tabt tv - er erstatningen afregnet til kunden den 26. august med i alt kr. 2.236,75. Mail til kunden med forklaring på opgørelsen af erstatningen for tv samt information om skade 4 blev fremsendt til kunden den 26. august 2016. Kopi af bilag i skade 4 og 5 vedlægges (bilag 2).

Behandlingen af kundens skader har således på intet tidspunkt været stoppet på grund af kundens klage til Nævnet, som nævnt i kundens mail til Nævnet af 17. august 2016.

Kundens oplysning om at selskabet har hævet præmie og selvrisiko på baggrund af skadehistorik er ikke korrekt. Præmien for indboforsikringen steg, da kundens adresse blev ændret fra [adresse] til [adresse 2]. Dette i henhold til selskabets tarif. Ny police blev fremsendt til kunden den 24. maj 2016. Selvrisikoen blev ikke ændret. Kopi af policerne vedlægges (bilag 3).

Selskabet har ikke yderligere bemærkninger og afventer herefter yderligere fra Nævnet."

Nævnet er blevet forelagt bilag fra sagen.

Selskabets taksator har i brev af 20/7 2016 til klageren blandt andet oplyst:

"**Dokumentation i sagen**

Der er modtaget følgende materiale i sagen:

- Kvitteringer

Skønsmæssig vurdering
For de genstande hvor der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation, er erstatningen fastsat på baggrund af et skøn. Hvis du senere kan fremsende fyldestgørende dokumentation, kan sagen genoptages.

Enkelte nyere genstande er afvist på grund af manglende dokumentation. Hvis der senere sendes dokumentation, kan sagen genoptages.

Erstatningsprincipper
Din skade opgøres på baggrund af aktuelle genanskaffelsespriser. For genstande som på skadestidspunktet er mere end 2 år gamle, er der foretaget et rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende.
…

Selvrisiko

Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på kr. 1.008,00, som fratrækkes i erstatningen.

Skadeudbetaling
Der kommer følgende udbetalinger i skadesagen:

Kontanterstatning	kr. 31.403,69
Selvrisiko	kr. 1.008,00
Erstatningsudbetaling	kr. 30.395,691"

Af selskabets mail af 19/8 2016 til klageren fremgår blandt andet:

"Mailens punkt 3 - at vurderingen var for Iphone 5 - var den oplysning vi manglede for at kunne afregne skade 3. Reparationsbeløbet kr. 1,800,00 fratrukket selvrisiko kr. 500,00 vil blive indsat på din konto snarest.

Totalskadeerstatning for mobiltelefoner beregnes på baggrund af nyprisen for et tilsvarende produkt, som det skadede, og der afskrives pga. alder i h.t. betingelsernes stk. 7.1,5.4.

Hos www.mobilpriser.dk har vi fået oplyst en nypris på Iphone 6 Plus på ca. kr. 6.507,00. Herfra fratrækkes 30% p.g.a. alder - kr. 4.554,90 fratrukket selvrisiko kr. 1.008,00 i alt kr. 3.546,90. Dette beløb vil også blive indsat på din konto."

Selskabet har i mail af 26/8 2016 til klageren blandt andet oplyst:

"Erstatningen for tv-apparater beregnes på baggrund af nyprisen for et tilsvarende produkt, som det skadede, og der afskrives pga. alder i h.t. betingelsernes stk. 7.1.5.3.

Vi har hos [forretning] fået oplyst en nypris på et tilsvarende … tv til kr. 3.649,00. Herfra fratrækkes 25% p.g.a. alder - kr. 2.736,75 fratrukket selvrisiko kr. 500,00 - i alt kr. 2.236,75."

Af en udateret betalingspåmindelse fremgår blandt andet:

"Vi savner fortsat din indbetaling på din bilforsikring.

Såfremt det skyldige beløb ikke er betalt inden
5 dage ophører forsikringen, og dermed dækningen, uden yderligere varsel
Konsekvens ved manglende betaling:
Da det er en autoforsikring, der ikke er blevet betalt, vil vi meddele politiet at den lovpligtige ansvarsforsikring ikke er betalt. Dette vil medføre efterlysning af køretøjet og inddrivelse af nummerpladerne og panthavere vil også blive informeret omkring manglende dækning."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**2. Hvor dækker forsikringen**

…

2.1.5. Forsikrede genstande, der i øvrigt i Danmark (minus Færøerne) midlertidigt befinder sig udenfor forsikringsstedet, jf. punkt 2.1.1. Uden særlig aftale med

MINFORSIKRING dækkes kun de første 12 måneder af opholdet udenfor forsikringsstedet.

Som midlertidigt befindende sig udenfor forsikrings stedet anses også:
- Genstande, der er bestemt til genanbringelse på forsikringsstedet

…

7. Erstatningsopgørelse

7.1. Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation som umiddelbart før, skaden fandt sted. MINFORSIKRING kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:

7.1.1. Sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden. MINFORSIKRING betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50 % af nyværdien på skadetidspunktet, skal MINFORSIKRING opgøre erstatningen efter punkt 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.

7.1.2. Godtgøre værdiforringelsen for beskadigede genstande. Værdiforringelsen udregnes som genstandens værdi uden skade minus genstandens værdi med skade. Efter omstændighederne kan der blive tale om både reparation og erstatning for værdiforringelse, hvis genstanden efter reparation er blevet mindre værd. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50 % af nyværdien på skadetidspunktet, skal MINFORSIKRING opgøre erstatningen efter punkt 7.1.3 eller 7.1.4, medmindre forsikringstageren ønsker reparation.

7.1.3. Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end 2 år gamle på skadetidspunktet, kan MINFORSIKRING erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan MINFORSIKRING vælge at levere tilsvarende nye genstande, dvs. genstande, som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler MINFORSIKRING kontanterstatning svarende til den pris, MINFORSIKRING skal betale for genstanden hos den leverandør, MINFORSIKRING har anvist.

…

7.1.4 I øvrigt udligne det lidte tab kontant.
For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder

eller brug mv. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er MINFORSIKRING ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en cy genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for.

…

7.1.5.3. Almindelige elektriske apparater, der udelukkende er til privat brug:
Til 'almindelige elektriske apparater' henregnes:

- Eldrevne køkkenmaskiner (kaffemaskiner, mikrobølgeovne, brødristere, mixere, blendere, kødhakkere mv.)
- Elartikler til personlig pleje (hår- og føntørrere, barbermaskiner, tandbørster mv.)
- Elektrisk hobbyværktøj
- Radioudstyr (radio- og tv-apparater, video, bånd- og pladespillere, cd-afspillere, højttalere, forstærkere, videokameraer samt tilbehør til de nævnte genstande)
- Hårde hvidevarer (køleskabe, frysere, komfurer, kogeplader, ovne, opvaskemaskiner, vaskemaskiner, tørretumblere, elradiatorer og vandvarmere)
- Andre almindelige elektriske genstande til brug i hjemmet (elalarmer, støvsugere, strygejern, strygeruller, ure, skrivemaskiner og symaskiner)
- Telefonsvarere og telefoner, dog ikke mobiltelefoner med tilbehør

Genstande, der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

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

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

Til 'særlige elektriske apparater' henregnes:

- Private computere med tilbehør, herunder monitor, tastatur, modem, mus, computeren inkl. standardprogrammel, printer, joystick, tapestation, cd-rom og diskettestation.
- Telefax, fotokopieringsmaskiner og mobiltelefoner med tilbehør.
- Elektriske musikinstrumenter, walkie-talkies og radio-- amatørudstyr, dog anvendes for disse genstande
- afskrivningsregler som anført i punkt 7.1.5.3.

Genstande, der før skaden i øvrigt var ubeskadigede, erstattes efter denne tabel:

Alder:	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunkt	Alder:	% af genanskaffelsesprisen som ny på skadetidspunkt
0-1 år	100	2-4 år	50
1-2 år	70	4-5 år	20
2-3 år	70	5 år -	10

7.1.6. Såfremt reglerne i punkterne 7.1.1-7.1.5 findes uanvendelige i en skadesituation, opgøres erstatningen efter den praksis, der i øvrigt har dannet sig omkring Forsikringsaftalelovens § 37.

…

13. El-skadedækning II (særlige elektriske apparater)
(Denne dækning er med i indboforsikrings grunddækning).

…

13.2 Dækkede skader:

13.2.1. Forsikringen dækker enhver skade på elektriske ledere eller komponenter i ovennævnte apparater, der opstår på grund af kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.

13.2.2. Ud over skader på de elektriske dele dækkes også anden skade på apparatet, der er sket i forbindelse med elskaden.

…

13.3. Erstatningsopgørelse
Skaden opgøres til, hvad det koster at få den beskadigede genstand repareret. Beløbet kan dog ikke overstige værdien af det skaderamte apparat, beregnet efter reglerne om erstatning for genanskaffelse.

Kan apparatet ikke repareres, tages udgangspunkt i prisen for et nyt, identisk apparat, eller i mangel heraf et nyt, tilsvarende apparat.

Erstatning til genanskaffelse reguleres herefter under Hensyntagen til det skaderamtes alder på skadetidspunktet efter reglerne i punkt 7.1.5.4.

14. Anden Pludselig skade.
(Gælder kun, hvis det fremgår af policen).
Dækningerne er en udvidelse af de øvrige dækninger.

14.1. Forsikrede genstande:
Genstande, der er nævnt under stk. 3.1-3.2 og med de anførte begrænsninger samt hårde hvidevarer, er dækket ved anden pludselig skade når de befinder sig i sikredes helårsbolig eller i Danmark.

De forsikrede genstande skal tilhøre sikrede og udelukkende være til privat brug.

14.2. Forsikringen dækker:

14.2.1. Anden Pludselig skade
Forsikringen dækker pludselige skader på de forsikrede genstande, der ikke kan henføres til indboforsikringens andre dækninger og tilvalgsdækninger, undtagelser og begrænsninger.

Ved pludselig skade forstås en fysisk skade, der pludseligt og udefra rammer det forsikrede.

14.3. Selvrisiko
Der er en særlig selvrisiko for Anden Pludselig Skade. Denne selvrisiko udgør 500 kr. pr. skade (2013). Selvrisikoen er ikke indeksreguleret.

…

14.5.1. Genstande, der er mindre end 4 år gamle

Genstande, der er indkøbt som nye eller brugte, er mindre end 4 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, kan **MINFORSIKRING** vælge at erstatte ved at:

- sætte den beskadigede genstand i væsentlig samme stand som før skaden
- udskifte genstanden til en ny og tilsvarende
- betale kontanterstatning svarende til genanskaffelsesprisen for en tilsvarende ny genstand.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler MINFORSIKRING kontanterstatning svarende til den pris, MINFORSIKRING skal betale for genstanden hos den leverandør, MINFORSIKRING har anvist.

I øvrigt gælder forsikringsbetingelserne stk. 7.2-7.6.

14.5.2. Genstande, der er mere end 4 år gamle

Ved pludselig skade på genstande, der er mere end 4 år gamle, opgøres skaderne efter reglerne i forsikringsbetingelsernes afsnit 7."

Nævnet udtaler:

Mobiltelefoner

Klageren har anmeldt skader på to mobiltelefoner - iPhone 5 og 6 – og hun har i klageskemaet af 29/7 2016 til nævnet anført, at iPhone 6, der er kortsluttet, ikke kan repareres og skal erstattes, samt at iPhone 5, der er blevet tabt, kan repareres for 1.800 kr.

Selskabet har anført, at klageren var blevet bedt om at sende kopi af købskvitteringer, reparationserklæringer og reparationspriser til selskabet, og at disse oplysninger først blev modtaget i august 2016, og at der den 19/8 2016 er fremsendt en opgørelse og

afregning til klageren. Af opgørelsen fremgår det, at selskabet udbetalte reparationsomkostningen for iPhone 5 på 1.800 kr. fratrukket selvrisiko på 500 kr., og erstatning for iPhone 6 på 6.507 kr. fratrukket 30 % aldersnedskrivning og policemæssig selvrisiko på 1.008 kr.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen og forsikringsbetingelserne ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandling eller erstatningsopgørelse vedrørende de 2 mobiltelefoner.

Indbrud

Klageren har i klageskemaet til nævnet anført, at hun havde indbrud den 30/3 2016, hvilket blev anmeldt til selskabet ved skadeanmeldelse af 18/4 2016, samt at hun og selskabets taksator i uge 29 aftalte et forligsbeløb, der skulle udbetales til hende.

Klageren har i sin anmeldelse opgjort kravet over de stjålne genstande til 69.447,20 kr., idet det er angivet, at der blandt andet er stjålet en stor mængde værktøj, tøj, fliser og lamper.

Af taksatorens brev af 20/7 2016 til klageren fremgår blandt andet, at der for genstande uden tilstrækkelig dokumentation er fastsat en skønsmæssig erstatning på i alt 31.403,69 kr. Ligeledes fremgår det, at skaden er opgjort på baggrund af genanskaffelsespriser, og at der er foretaget rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og lignende for genstande, der var mere end 2 år på tyveritidspunktet.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det efter almindelige forsikringsretlige principper påhviler klageren at dokumentere rigtigheden og størrelsen af det rejste erstatningskrav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet på det foreliggende bevismæssige grundlag dels har afvist at dække nogle af de genstande, der er anmeldt stjålne, dels har fastsat erstatningen skønsmæssigt for en del af de stjålne genstande. Som sagen foreligger oplyst, har nævnet endvidere ikke tilstræk-

kelig anledning til at kritisere de skøn og værdiansættelser, som selskabet har foretaget. Nævnet kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning for indbruddet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets taksator har tilkendegivet, at sagen kan genoptages, hvis klageren kan fremsende mere fyldestgørende dokumentation.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke over for nævnet er fremkommet med nye oplysninger, der sandsynliggør, at den af selskabet skønsmæssige fastsatte erstatning er for lav.

Nævnet har endvidere lagt vægt på, selskabet har været berettiget til at stille krav om dokumentation for den ikke ubetydelige mængde værktøj, som klageren har anmeldt stjålet, lige som selskabet generelt kan kræve, at klageren medvirker aktivt til at opgøre sagen ved at fremsende relevant dokumentation til selskabet for såvel ejerskab som værdi af de genstande, der ønskes erstattet.

Fjernsyn

Klageren har i mail af 9/8 2016 til nævnet oplyst, at hun til selskabet har anmeldt en skade på et tv, som hun havde tabt.

Selskabet har i brev af 26/8 2016 til nævnet oplyst, at en skriftlig skadeanmeldelse var modtaget den 23/8 2016. Ved brev af 6/9 2016 til nævnet har selskabet oplyst, at der blev afregnet erstatning på 2.236,75 til klageren den 26/8 2016.

Nævnet lægger til grund, at der efter selskabets udbetaling ikke består en økonomisk tvist mellem klageren og selskabet, hvorfor nævnet ikke finder anledning til at træffe afgørelse herom.

Opsigelse af bilforsikring

Klageren har i klageskemaet anført, at hun fik et brev fra myndighederne vedrørende forsikringen på hendes bil. Hun har anført, at forsikringen blev slettet af selskabet, uden

at hun modtog information, hvilket efter hendes opfattelse er dybt uansvarligt. Nævnet har forstået klagerens bemærkninger vedrørende opsigelsen som en klage over selskabets opsigelse af bilforsikringen.

Selskabet har oplyst, at der er fremsendt to rykkere på betaling af bilforsikring til klageren. 1. rykker blev sendt den 6/1 2016 og anden rykker blev sendt den 5/2 2016. Det fremgår af rykkerskrivelserne, at den manglende betaling vedrørte perioden fra den 1/12 2015 til den 1/12 2016.

Selskabet har anført, at den manglende betaling medførte, at forsikringen blev afgangsført. Selskabet har videre oplyst, at klageren ikke har oplyst selskabet om ændring af hverken e-mailadresse eller postadresse, og at kommunikationen med klageren er besværliggjort som følge heraf.

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 13, stk. 1, at såfremt præmien ikke betales, kan selskabet opsige forsikringsaftalen, således at aftalen ophører, hvis ikke præmien er betalt senest 21 dage efter opsigelsen. Opsigelse kan tidligst ske 14 dage efter udløbet af betalingsfristen i § 12, stk. 1.

Det fremgår af den udaterede betalingspåmindelse, at klagerens bilforsikring ville ophøre, såfremt det skyldige beløb ikke var betalt inden 5 dage.

Nævnet finder, at selskabet ved opsigelsen ikke har opfyldt formkravene til opsigelsen, allerede fordi klageren ikke er blevet givet en frist på 21 dage fra opsigelsen til at foretage betaling af præmien, hvorfor fristen ikke er begyndt at løbe i forbindelse med opsigelsen, jf. forsikringsaftalelovens § 13, stk. 2.

13. 89686

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alpha Insurance A/S, skal anerkende, at opsigelsen af bilforsikringen ikke er sket i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 13 ved betalingspåmindelsen til klageren den 5/2 2016.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt