

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. december 2020 blev i sag nr. 95686:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familieforsikring. I klageskema af 20/8 2020 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg vil gerne klage over afgørelsen i min sag vedr. skade på min Louis Vuitton taske.

Skaden er anmeldt 9. Maj 2020.

LV Tasken er en gave fra mine børn for meget længe siden. Fordi tasken en gave for mange år siden kan jeg ikke huske om jeg har fået kvitteringen eller mistet den. Jeg har ikke det store kendskab til modellen af tasken men husker at den blev købt fra [land1]. Kvitteringen der blev fremsendt til sagen modtog jeg fra mine børn og tænkte at det var til den taske, fordi der stod Louis Vuitton på kvitteringen. Jeg havde efterfølgende sendt den videre til Tryg uden at huske på at det ikke var til den taske men til en anden taske jeg har fået. Dette har forårsaget at jeg virker ikke troværdig ifølge Tryg, selvom jeg har forklaret at det var en forvirring fra mig.

I min dialog med skadebehandleren, oplyste jeg at jeg ikke kan skaffe kvitteringen men kun ægthedsbeviset fra [autentificeringsvirksomhed] samt billeder af tasken i og med jeg har tasken fysisk. Skadebehandleren afviser så at behandle sagen fordi han ønsker tasken vurderet af Louis Vuitton.

Jeg har været forbi Louis Vuitton for at hente hjælp, men Louis Vuitton udsteder ikke ægthedsbeviser selvom de sagde at tasken er ægte og produceret af dem. Tasken herefter vurderes af professionelle eksperter indenfor Brands hvor Louis Vuitton også falder ind. De udsteder et bevis på taskens ægthed ud fra det materiale jeg sender dem af min tasken.

Mit navn og serienummer på tasken figurerer på selve beviset, hvilket beviser taskens ægthed og mit ejerskab, da hver taske har et serienummer. Jeg har tilbudt at udlevere tasken til skadebe-

handleren samt kvalitets afdl. hvis De ønsker at verificeres tasken selv via en anden aktør. Dette er derefter afvist af begge selvom de tvivler på at taskens ægthed, at den tilhører mig og er i mit varetægt.

Efter som min klage er blevet afvist på baggrund af den opstået tvivl om ægthed og ejerskab, håber jeg at I kan hjælpe mig.

Jeg har vedhæftet alle dokumenter vedr. Sagen, den forkerte indsendte kvittering, Tryk afvisning af sagen, screenshot af samtalen og billeder sendt til [autentificeringsvirksomhed] som bevis på at det indsendte billeder er af min egen taske og ikke billeder hentet fra nettet. For en god orden skyld har jeg også taget nye billeder af tasken d.13.august 2020 og vedhæftet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

at de dækker for skaden"

Selskabet har den 11/9 2020 bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvisten vedrører vores afvisning af klagers Louis Vuitton taske med henvisning til, at klager ikke har bevist ejerskab eller ægthed.

Klager har tegnet en indboforsikring med betingelser 1211.

Sagsfremstilling

Vi modtog klagers elektroniske anmeldelse d. 21. maj 2020. Af denne fremgik det, at klagers [familiemedlem] havde væltet en kop med te udover klagers computer og taske. Det fremgik endvidere, at der var tale om en Macbook fra 2018 og en Louis Vuitton taske, som klager havde fået i gave i 2013. Tasken var købt hos Louis Vuitton i [land1].

Klager havde ikke tegnet elektronikdækning på indboforsikringen og skaden på computeren blev derfor afvist. Endvidere bad vi klager fremsende dokumentation og fotos af tasken.

Vi modtog d. 2. juni 2020 2 fotos af tasken og et foto af en kvittering. De to fotos af tasken var ikke originale og vi kunne bl.a. ikke se hvor og hvornår de var taget. Kvitteringen var på en helt anden LV taske købt i [by i land2] i 2015. Kvitteringen var udstedt til [anden person].

Sagen blev herefter udtaget til nærmere undersøgelse og d. 11. juni 2020 talte vi med klager i telefonen. Hun oplyste, at hun havde fået tasken i gave af sin datter for ca. 5,5 år siden. Klager blev foreholdt, at den fremsendte kvittering ikke stemte overens med tasken på de fremsendte fotos og vi bad klager fremsende korrekt dokumentation. Klager oplyste efterfølgende, at hun ikke kunne finde kvitteringen og at hun havde fået den vurderet online hos [autentificeringsvirksomhed].

På baggrund af det fandt vi, at klager ikke havde dokumenteret kravet tilstrækkeligt, hvorfor erstatningspligten blev afvist.

Klager indbragte herefter sagen for Kvalitetsafdelingen, uden at det gav anledning til at ændre afgørelsen.

Konklusion

Indledningsvis skal vi henvise til, at det følger af de forsikringsretlige regler, at det er den der rejser et krav, der skal løfte bevisbyrden for, at kravet er korrekt og dækningsberettiget. På det foreliggende grundlag mener vi ikke, at klager har løftet denne bevisbyrde.

Vi mener, at det stiller klager i en bevismæssig dårlig position, at hun først oplyser, at tasken er 7 år gammel og købt i [land1], men fremsender en kvittering på en helt anden taske som er købt i [by i land2] for 5 år siden.

Endvidere kan vi ikke se, hvor de fremsendte fotos er optaget – det fremgår som om, de er hentet fra Facebook.

Afslutningsvis må vi oplyse, at vi ikke kan anerkende den fremsendte erklæring fra [autentificeringsvirksomhed]. Der er ingen dokumentation for, at erklæringen vedrører den omtalte taske og den kan derfor ikke betragtes som behørig dokumentation for taskens ægthed.

Vi fastholder således vores afvisning af sagen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6. Erstatning og krav til dokumentation

... Krav til dokumentation

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris.

Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Derfor bør du gemme dine kvitteringer for køb i mindst 5 år."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 21/5 2020, at hendes Louis Vuitton taske var blevet beskadiget af væske.

Selskabet har afvist at yde dækning for tasken under henvisning til, at klageren har oplyst, at tasken var en gave, som var blevet købt i land1 i 2013, men at klageren havde indsendt en kvittering fra 2015 fra land2. Selskabet har også anført, at det ikke er muligt at vurdere ægtheden af de billeder, som klageren har indsendt. Selskabet har videre anført, at den af klageren ind-

sendte ægthedserklæring ikke kan anerkendes, da der ikke er dokumentation for, at den vedrører klagerens taske.

Klageren har anført, at hun stadig er i besiddelse af tasken, som hun for år tilbage har fået forærende af sine børn, at Louis Vuitton ikke har ønsket at udtale sig om ægtheden, og at hun derfor har indhentet et online ægthedsbevis, hvor det vurderes, at tasken er ægte. Hun har endvidere anført, at hun ved en fejl ikke kontrollerede, om det var den rigtige kvittering, som hun sendte til selskabet, efter hun modtog kvitteringen fra sine børn.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 6 fremgår det, at "for at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har været udsat for en skade, som er dækket af forsikringen. Du skal også kunne dokumentere, hvornår dine ting er købt og til hvilken pris. Dokumentation vil ofte kunne ske ved at fremvise kvitteringer eller købskontrakter. Fotos kan være en hjælp til at sandsynliggøre tabet. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit tab, kan vi afvise eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at selskabet som part i et længerevarende kontraktforhold ud over at yde forsikringsdækning efter forsikringsbetingelserne tillige skal yde saglig sagsbehandling og herunder bidrage til, at sagen oplyses i rimeligt omfang. Selskabet skal også udvise professionel adfærd (jf. god skik), og samarbejde loyalt med sikre om de problemer, der kan opstå i relation til aftaleforholdet.

Nævnet har noteret sig, at klageren har anført, at Louis Vuitton i Danmark ikke har ønsket at udtale sig om taskens autenticitet, at hun i stedet for har indhentet et onlinecertifikat vedrørende tasken, der vurderer, at den er ægte, og at hun har opfordret selskabet til at besigtige tasken, hvis selskabet måtte ønske yderligere undersøgelser af taskens ægthed. Dette har selskabet imidlertid afvist.

Ankenævnet for Forsikring

5.

95686

Nævnets flertal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder flertallet i nævnet, at klageren har godtgjort, at tasken er ægte.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på klagerens oplysninger om, at hun har fået tasken af sine børn for år tilbage, at hun stadig er i besiddelse af tasken, at hun har indhentet en online ægtheds erklæring, at hun uden held har forsøgt at få producenten til at udtale sig om ægtheden, og navnlig at selskabet ikke har foranstaltet nærmere undersøgelser af tasken, der underbygger, at der skulle være tale om en forfalskning, selv om selskabet har haft anledning hertil.

Den omstændighed, at klageren ved en fejl har fremsendt en forkert kvittering til selskabet, kan under de foreliggende omstændigheder, hvor klageren blandt andet stadig er i besiddelse af tasken, efter flertallets opfattelse ikke føre til andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:

Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet, at klageren har godtgjort at være ejer af en taske, der er blevet skadet ved en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Mindretallet har herved særligt lagt vægt på, at klageren stadig er i besiddelse af tasken. Den omstændighed, at klageren ikke er i stand til at fremlægge købskvittering for tasken, kan ikke i sig selv medføre en formodning for, at klageren ikke er ejer af tasken.

Mindretallet bemærker, at det er klageren der har bevisbyrden for størrelsen på sit erstatningskrav.

Mindretallet finder i forlængelse heraf, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at der er tale om en ægte Louis Vuitton taske med en nypris på 23.000 kr. Mindretallet har herved lagt vægt på, at den fremlagte dokumentation i form af fotos og en udtalelse fra en online autentificer-

Ankenævnet for Forsikring

6.

95686

ringsvirksomhed – der har vurderet taskens autenticitet alene på baggrund af klagerens private fotos af tasken – ikke kan udgøre tilstrækkelig dokumentation for et erstatningskrav af den anmeldte størrelse.

På denne baggrund finder mindretallet, at sagen bør hjemsendes til behandling hos selskabet, der skal realitetsbehandle sagen på baggrund af at skøn over taskens værdi, som efter mindretallets vurdering bør fastsættes skønsmæssigt til 2.000 kr. svarende til, hvad en almindelig taske af god kvalitet kan erhverves for.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg Forsikring A/S, skal ved den videre behandling af sagen lægge til grund, at tasken er ægte og på den baggrund opføre og udbetale erstatning til klageren. Erstatningen skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand