

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. oktober 2021 blev i sag nr. 96745:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Gjensidige Forsikring
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 16/4 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I forbindelse med indbrud i vores hus anmelder vi d. 1/2-21 tyveri af en række effekter til vores forsikring. Grundet manglende dokumentation i form af kvittering værdisættes flere effekter skønsmæssigt. Vi acceptere alle skønsmæssige værdiansættelser med 2 undtagelser: Madsen & Schubell Pragh lænestol (arvestykke) og PH Snowball pendel. Vi klager over disse 2 værdiansættelser til selskabets egen klageenhed, som efterfølgende meddeler os at værdiansættelsen fastholdes. Efter at vi har gennemgået begrundelsen for afslaget frafalder vi vores krav om en ny værdiansættelse af stolen, idet vi må erkende at vi åbenbart har arvet en anden stol end vi troede. Der i mod fastholdes vores krav om en ny vurdering af PH Snowball pendlen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker PH Snowball pendelen erstattet med 8000.-

Selskabet gør opmærksom på at man skal dokumentere eller sandsynliggøre kravet. Vi mener at en messenger-besked fra juli 2019 sandsynliggør vores krav. Beskeden er en korrespondance mellem undertegnede og en ven som på det tidspunkt arbejdede i ... og derfor skulle afhente pendelen på vegne af undertegnede. Af beskeden fremgår følgende:

1. Sælgeroplysninger: ...
2. Pris: 8.000 kr.
3. Stand: 'Den ser fuldstændig ny ud'

Gjensidige fastholder at denne besked ikke er gyldig dokumentation/sandsynliggørelse. Jeg mener at overstående er tydeligt sandsynliggør mit krav. Alternativ skulle jeg 1,5 år tidligere have 'fremstillet' beskeden som falsk dokumentation?? Det virker højest usandsynligt!

Ankenævnet for Forsikring

2.

96745

Desuden mener jeg at følgende styrker mit synspunkt:

1. Gjensidige har ikke i deres sagsbehandling udbedt sig en kopi af vores politianmeldelse eller forsøgt at få verificeret købet hos den sælger som fremgår af omtale besked.
2. Gjensidige har på trods af vores opfordring, afslået at lade en skadesinspektør besøge vores hjem. Et besøg hvor skadesinspektørens vurdering af hjemmets øvrige interiør kunne sandsynliggøre tilstedeværelsen af en PH Snowball pendel."

Selskabet har i brev af 3/6 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagens fakta

Forsikringstageren (Klager) anmelder telefonisk den 1. februar 2021, at de har haft indbrud i deres hus. Samme dag modtager vi opgørelse over stjålne genstande samt krav, heri blandt en PH Snowball pendel.

Vi anmoder om dokumentation den 9. februar 2021. Klager svarer samme dag, at der ikke er dokumentation for pendelen, da den er købt på [salgsside] og den har ikke været hængt op i huset med gemt væk (**Bilag A**). Den 16. februar 2021 sender vi erstatningsopgørelse til Klager, hvor det angives at erstatningen er opgjort skønsmæssigt til kr. 4.000 grundet manglende/ikke tilstrækkelig dokumentation.

Dagen efter gør Klager indsigelser og som dokumentation sendes skærbilleder af Messenger beskeder mellem Klager og Klagers ven, om afhentning af lampen hos en private sælger (bilagt klagen).

Den 24. februar 2021 fastholder vi, at beskedmeddelelser på Messenger ikke opfylder dokumentationskravet i forsikringsbetingelserne (**Bilag B**).

Dagen efter klages til Klageansvarlig Enhed, som fastholder afgørelsen den 11. marts 2021 (**Bilag C**).

Herefter indbringes sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Vurdering

For fritidshusforsikring med indbodækning gælder forsikringsbetingelser, vilkår 2134006 (**Bilag D**).

Klager har købt den omhandlende lampen på [salgsside]. Klager har som den eneste dokumentation for lampen fremlagt messenger korrespondance mellem Klager og den ven, der hentede lampen, hos den private sælger. Klager anfører, at ud fra beskeden er sælger [sælgers fornavn, gade, by og telefon nr.] samt at prisen er 8.000 kr., ligesom Klagers ven anfører om standen 'Den ser fuldstændig ny ud'.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 112.1 fremgår, at forsikringstager skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne genstande, samt størrelsen på det fremsatte krav – altså den påståede værdi. Dette kan gøres ved bl.a. at indsende kvitteringer, købskontrakt, overdragelseserklæring og/eller fotos, jf. forsikringsbetingelserne punkt 112.2 og 112.3.

Kan forsikringstageren ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan selskabet afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn, jf. punkt 112.4.

Det er vores opfattelse, at messenger korrespondancen, som den foreligger, ikke er tilstrækkelig dokumentation, for at der faktisk er tale om en PH Snowball pendel og om den er original, herunder også lampens faktiske kvalitet.

Klager har ikke fremlagt korrespondance med sælger af lampen, overdragelseserklæring eller fotos.

Vi fastholder derfor, at Klager ikke har dokumenteret, at Klager har købt en ægte PH Snowball og dermed har lidt et reelt og faktisk tab svarende til kravet på kr. 8.000.

Som følge af den manglende dokumentation har vi opgjort erstatningen skønsmæssigt, jf. forsikringsbetingelserne pkt. 112.4.

Skønnet er baseret på prisen for en replika Snowball lampe, der koster mellem 1.500-3.300 kr. (**Bilag D**).

Vi fastholder at vi på det foreliggende grundlag, at vi er berettiget til at opgøre erstatningen skønsmæssigt under hensyn til replika, og at erstatningsbeløbet på 4.000 kr. for lampen er passende.

Afgørelsen svarer til principperne i AK 89202, 89498 og 94612."

Klageren har i meddelelse af 13/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I forlængelse af Gjensidige Forsikrings svar skal jeg hermed fastholde min klage over værdisættelsen af PH Snowball.

Jeg er for vidt enig i, at jeg ikke kan dokumentere mit krav, men må henvise til forsikringsbetingelserne, hvor det fremgår at 'forsikringstager skal kunne dokumentere ELLER sandsynliggøre sit krav': Af forsikringsbetingelsernes punkt 112.1 fremgår, at forsikringstager skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne genstande, samt størrelsen på det fremsatte krav – altså den påståede værdi. Derimod er det min opfattelse at de fremlagte bilag i høj grad sandsynliggør mit krav. Messenger-korrespondancen fortæller både om pris, stand og afhentningssted. Korrespondancen er fra 6. juni 2019, altså 1,5 år før jeg anmelder mit krav. Dvs. at hvis Gjensidige arbejder ud fra en tese om at meddelelsen er 'fabrikeret til lejligheden', ville det betyde at jeg skulle 1,5 år i forvejen skulle planlægge en opskrivning af lampen værdi – hvor sandsynligt er det!??

Ydermere skal jeg understrege at jeg gentagne gange har bedt Gjensidige om at besigtige mit hjem, for derved at vurdere sandsynligheden for at jeg som indehaver af talrige originale designmøbler/-lamper/-objekter ville købe et replica-produkt til samme pris som en brugt original. Gjensidige har ikke ønsket at imødekomme denne anmodning. Måske fordi en besigtigelse med alt tydelighed ville vise at jeg har et stor kendskab til dansk design, og dermed understrege hvor usandsynligt det er at jeg skulle betale 8000.- for en brugt replica lampe."

Ankenævnet for Forsikring

4.

96745

Sekretariatet har modtaget selskabets indlæg af 2/7 2021 og klagerens indlæg af 13/7 2021.

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af Messenger-samtale mellem klageren og klagerens ven fremgår bl.a.:

"Hej igen [ven], hvad siger du til at hente en lampe i ...?"

4. JUN. 2019 KL. 15.05

[Telefonnummer] han hedder [sælger], ham der har den... Jeg skal gi 8000 kr.

4. JUN. 2019 KL. 15.30

Ok i morgen ved ikke lige hvad tid endnu

4. JUN. 2019 KL. 16.53

Det er bare alletiders, er så glad for at du vil hjælpe...

6. JUN. 2019 KL. 15.22

Hej [ven] har du været i dialog med 'lampe-manden'?

6. JUN. 2019 KL. 15.50

Ja henter den om ca. 1 Time

6. JUN. 2019 KL. 16.08

Med i kontant til dig, vil du ha lidt i brændstof også må du endelig sige til. ... og jeg er glad for at det lykkedes – er sikker på at han bliver glad for den.

6. JUN. 2019 KL. 20.38

*Jeg brugte ikke brændstof, gik derhen, arbejdede 150 m. derfra. Lidt sjovt
Det var Så det var ikke megen ulemage. Jeg kørte den ned til*

7. JUN. 2019 KL. 12.53

Fedt fedt er så glad over at det lykkedes – er den også køn i virkeligheden – på billeder er den meget smuk. Synes det var lidt sjovt med netop snowball / den vil han altid huske han fik mens vi boede i ...

Ja den ser fuldstændig ny ud. Og syntes også den er smuk. Ja den bliver han helt sikkert glad for.

6. JUN. 2019 KL. 15.50

Ja henter den om ca. 1 Time.

6. JUN. 2019 KL. 16.08

Weeee,

6. JUN. 2019 KL. 18.13

Så har jeg hentet den. Jeg tænkte på at hvis jeg kan få pengene i cash når i kommer til august så er det fint nok. For det var nogle kontanter jeg havde liggende.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96745

6 JUN. 2019 KL 18.45

Fedt tusind mange mange tak, er den flot? Jeg tæt 8000 med i kontant til dig, vil du ha lidt i brændstof også må du endelig sige til. ... og jeg er glad for at det lykkedes – er sikker på han bliver glad for den.

6 JUN. 2019 KL. 20.38

Jeg brugte ikke brændstof, gik derhen, arbejdede ca. 150 m. Derfra. Lidt sjovt"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"112. Krav skal kunne dokumenteres

112.1

For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

112.2

Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

112.3

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

112.4

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt 3 salgsannoncer på replica PH Snowball lamper i hvid og sølv med priser på 284,25 pund, 190,00 dollars og 359,00-526,00 dollars. Af e-mailkorrespondance mellem selskabet og et medlem fra klagerens husstand fremgår det bl.a.:

"From: [medlem af klagerens husstand]

...

Som aftalt.

Vedhæftet er billede af stol.

AJ-pendlerne er købt via DBA i sommers og har været gemt væk i et skab under trappe, så de ikke har været synlige udefra i mens huset har været ubeboet.

Snowball lampen er en gave til min ... års fødselsdag. Har også stået 'gemt' i skabet under trappen.

Vi har ingen billeder af lamperne, da de aldrig har været hængt op i huset.

...

Tir. 9. feb. 2021 kl. 12.30 skrev [Selskab]

...

Som aftalt, kan du forsøge at finde et eller flere billeder af de stjålne genstande, såfremt de haves. Billederne kan du sende ind via denne mail.

Hvis du ingen dokumentation har herpå, må du gerne skrive en kort redegørelse for, hvorfor dokumentationen ikke haves (som du oplyste i telefonen)."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 1/2 2021, at hun ved indbrudstyveri havde fået stjålet en PH Snowball pendel. Hun ønsker erstatning på 8000 kr. Lampen har stået gemt i et skab under en trappe. Der er ingen fotos af lampen, da den aldrig har været hængt op i huset. Hun har fremlagt Messenger-samtale med en ven, der købte lampen for hende, hvilket hun mener er med til at dokumentere størrelsen på sit krav. Det fremgår af Messenger-beskederne, at prisen på lampen var 8.000 kr., og at standen var som ny. Hun har anført, at selskabet har afslået at lade en skadesinspektør besøge hendes hjem og vurdere det øvrige interiør, som sandsynliggør tilstedeværelsen af en PH Snowball pendel.

Selskabet har vurderet lampens værdi til skønsmæssigt 4.000 kr., idet klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en ægte PH Snowball lampe. Selskabet har anført, at klageren hverken kan fremvise korrespondance med sælgeren af lampen, overdragelseserklæring eller fotos af lampen. Messenger-samtalen er ikke tilstrækkelig dokumentation for, at lampen er original og i hvilken stand, den var.

Af Messenger-samtale fra juni 2019 mellem klageren og klagerens ven fremgår det, at "Hej igen [ven], hvad siger du til at hente en lampe i ...? ... Jeg skal gi 8000 kr. ... Fedt fedt er så glad over at det lykkedes – er den også køn i virkeligheden – på billeder er den meget smuk. Ja den ser fuldstændig ny ud".

Ankenævnet for Forsikring

7.

96745

Af forsikringsbetingelsernes punkt 112.1 fremgår det, at "for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadeanmeldelsen.

Af punkt 112.2 fremgår det, at "dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen – i det omfang man er i besiddelse heraf – indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos".

Af punkt 112.4 fremgår det, at "kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

Nævnet bemærker, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har dokumenteret størrelsen af sit krav. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet på det foreliggende noget usikre bevismæssige grundlag har fastsat erstatningen for lampen skønsmæssigt til 4.000 kr. Nævnet bemærker, at der ikke er fremlagt fotos eller købskvittering for lampen.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at hun aldrig ville give 8.000 kr. for en replica-lampe, og at messenger-samtalen dokumenterer lampens pris og stand – kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet har truffet sin afgørelse på et skriftligt grundlag. Det kan derfor ikke udelukkes, at en egentlig bevisførelse for en domstol – hvor det er muligt at afhøre parterne samt klagerens ven og eventuel sælger – kan give et andet resultat. En sådan sag må i givet fald anlægges af klageren mod selskabet.

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

96745

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings