

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. november 2023 blev i sag nr. 99723:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Forsikrings-Aktieselskabet Alka
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 24/4 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg havde under et kundebesøg indbrud i bil, hvor de smadrede sideruden og tog min kones Louis Vuitton weekendtaske og ødelagde min Canadian goose jakke. Min bil har tonet sideruder, så jakke og taske var ikke synlig udefra. Min kones Louis Vuitton taske var ca. 12 år gammel og min Canadian goose jakke var ca. 5-6 år gammel. Vores forsikringsselskab Alka har nægtet at dække tasken med taskens værdi, fordi de udtaler at de ikke kan vurdere ægtheden af tasken. Tasken er en gave fra min kones far og han har ikke længere originalkøbskvitteringen og vi har kontaktet Louis Vuitton for at se om de kan genskabe dokumentationen, men har den 15. august 22 fået oplyst at Louis Vuitton Danmark i sommeren 2019 har indført nyt kundesystem, hvorfor de ikke kan gen-danne dokumentation længere bagud. Vi har yderligere sendt billeder, dokumentation på andre effekter købt hos Louis Vuitton Danmark, for at sandsynliggøre at men svigerforældre er kunder i forretningen. Alka forsikring har ydet os en erstatning på kr. 2000 som svarer til en helt almindelig weekend taske.

Med hensyn til min Canadian Goose jakke, har Alka erstattet den med kr. 1500,00 grundet ukendt ægthed. Det forstår vi ikke alene af den grund, at vi har jakken og har oplyst at vi fint kan dokumentere ægtheden af jakken. Jakken blev ødelagt da de forsøgt af glasskår fra bilruden. Vi har på alle måder forsøgt at opfylde Alkas ønske til dokumentation og sandsynliggørelse men alligevel fastholder Tryks kvalitetsafdeling afgørelsen og henviser til en ankenævns sag nr. 89916 en afgørelse fra 17. maj 2017. Vi mener ikke at den kendelse er at sammenligne med vores situation, idet det eneste den har til fælles er at der i begge sager er stjålet en Louis Vuitton taske. Anskaffelsestidspunktet er yderst forskelligt, min kone har haft sin taske i 12 år og den nævnte kendelse, der har kunden købt tasken brugt 1. april 2016 – altså kun et ½ år før tyveriet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99723

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Alka acceptere at dække tasken som en ægte Louis Vuitton weekend taske til en værdi af 12-15.000 kr. samt erstatter min Canadian Goose jakken med kr. 5000 som udgør jakkens værdi."

Selskabet har i brev af 22/6 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om erstatning for et indbrud i klagers bil, hvor der blev stjålet en Louis Vuitton taske.

Klager anmeldte den 25. maj 2022 via Mit Alka, at han den foregående dag havde haft indbrud i sin bil. Tyven havde smadret venstre siderude. Klager havde ikke overblik over hvad der var stjålet.

Alka Forsikring hørte ikke umiddelbart fra klager med henblik på en opgørelse af kravet og en af selskabets skadekonsulenter kontaktede ved brev af 2. juni 2022 klager med henblik på en samtale.

Klager oplyste, at der var stjålet en rejsetaske af mærket Louis Vuitton, ca. 55 cm. der var tale om en blød taske med LV monogram, lynlås og læderrem til at tage over skulderen, som hans hustru havde fået i gave af sine forældre for ca. 15 år siden.

Derudover var der tale om skade på en Canada Goose jakke som var købt for 3-4 år siden i [Storcenter] for ca. 3.500 kr.

Alka Forsikring modtog den 15. august 2022 opgørelse af kravet via Scalepoint.

Udover de to ovennævnte genstande var der tale om et par bukser, en poloshirt og en trøje samt toilettaske. Samlet krav knap 22.000 kr.

Klager havde ikke dokumentation for genstandene, men alene et foto med tasken i baggrunden.

Alka Forsikring opgjorde kravet og udbetalte den 15. september 2022 via Scalepoint 4.960 kr. som udgjordes af skønsmæssig erstatning for Louis Vuitton tasken på 2.000 kr. skønsmæssig erstatning for skaderne på Canada Goose jakken med 1.500 kr. samt 2.460 kr. i erstatning for de øvrige effekter minus den for forsikringen gældende selvrisiko på 1.000 kr.

Klager ankede ved mail af 11. oktober 2022 selskabets afgørelse for så vidt angik Louis Vuitton tasken og Canada Goose jakken.

Alka Forsikrings kvalitetskonsulent i Specialskade gennemgik sagen og meddelte ved brev af 20. oktober 2023, at for så vidt angik jakken kunne selskabet ud fra en aldersbetragtning imødekomme yderligere erstatning med 940 kr. som blev udbetalt samme dag, men for så vidt angik tasken fastholdt konsulenten den meddelte afgørelse.

Konsulenten redegjorde for afgørelsen og uddybede baggrunden for denne.

Konsulenten henviste klager til at forelægge sagen for kvalitetsafdelingen som klageansvarlig afdeling.

Klager sendte ved mail af 10. januar 2023 klage til selskabets afdeling for Specialskade. Kvalitetsafdelingen, som er den klageansvarlige afdeling, besvarede klagen ved mail af 2. marts 2023, hvor den skønsmæssige erstatning for Louis Vuitton tasken blev fastholdt.

Klager nævnte i denne klage ikke krav vedrørende den skadede Canada Goose jakke, hvorfor kvalitetskonsulenten ikke berørte denne.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring både for så vidt angår den skønsmæssige erstatning for Louis Vuitton tasken som for den skadede Canada Goose jakke.

Klager tegnede den 3. november 2015 indboforsikring i Alka Forsikring. Med forsikringsbetingelserne IA-01, som også var gældende på skadetidspunktet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at for at få erstatning skal man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst.

Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

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

Med andre ord, så er det den sikrede, der har bevisbyrden for rigtigheden af det krav, der gøres gældende mod selskabet.

For så vidt angår Canada Goose jakken er der tale om en på tyveritidspunktet næsten 5 år gammel jakke og erstatningen opgøres således i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 9.1.5.2. med fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug og nedsat anvendelighed.

Specialskadekonsulenten forklarede det i forhold til en lignende jakkes forventede levetid og udbetalte yderligere erstatning i forhold til dette.

For så vidt angår jakken må Alka Forsikring med henvisning til selskabets brev af 20. oktober 2022 fastholde, at den ydede erstatning med 50% af jakkens nyværdi er i overensstemmelse med praksis. For så vidt angår den stjålne Louis Vuitton taske er det fortsat Alka Forsikrings opfattelse, at klager ikke har dokumenteret sit krav i nødvendigt omfang.

Der er tale om en taske som klager indledningsvis oplyste, at hans hustru havde fået i gave for 15 år siden. I Scalepoint opgørelsen angav klager, at tasken kun var knap 10 år gammel.

Der er tale om en designertaske af forholdsvis høj værdi og Alka Forsikring er berettiget til for sådanne genstande at stille højere krav til dokumentationen for både ejerskab, art og lødighed.

Klager har fremlagt et fotografi, hvor en taske ses i baggrunden, som dokumentation for den stjålne taske. Et fotografi kan imidlertid ikke dokumentere lødigheden af tasken.

De af klager fremlagte fotografier af øvrige Louis Vuitton effekter er ikke relevant i den sammenhæng. I særdeleshed lødigheden, hvilket vil sig ægtheden er problematisk i forhold til at fastsætte erstatningen, da der lige netop for så vidt angår Louis Vuitton er et utal af efterligninger i omløb.

Hverken taskens lødighed eller stand kan udledes af fotografiet.

Det af klager uploadede skærbillede - fra [medarbejder hos Louis Vuitton] - hvor han anfører, at der *'ikke er nogen direkte indikation af at det ikke skulle være Louis Vuitton'* med tilføjelsen af, at *'dette er ikke en verificering i sig selv'* ikke dokumenterer taskens ægthed. Alka Forsikring må på den baggrund fastholde, at selskabet er af den opfattelse, at klager ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret sit krav og derfor fastholde den skønsmæssige erstatning for den stjålne taske."

Klageren har i udateret kommentar til nævnet bl.a. anført:

"Jeg kan ikke genkende, at jeg ikke skulle have overblik over hvilke genstande der var stålet, men jeg genkender at jeg ikke havde overblik over værdien af de stjålne effekter.

Det er korrekt at det har været et langt forløb, hvilket både jeg og Alka har en andel i, så den skyld er vist ligeligt fordelt imellem os.

Jeg havde egentlig besluttet mig for at acceptere erstatning på Canada Goose jakken, hvis vi kunne opnå en enighed omkring Louis Vuitton tasken, men da det ikke er muligt og sagen havner i Ankenævnet, så ønsker jeg at Ankenævnet tager stilling til opgørelsen af jakken.

Alderen på Louis Vuitton tasken er ca. 15 år, min kone har fået den i gave af sin far, som ikke er i stand til at fortælle os den helt konkrete dato og årstal. Hvis jeg har fået skrevet 10 år på Scalepoint opgørelsen så er det en beklagelig fejl.

Jeg er helt med på dokumentationspligten og at vi ifg. gældende forsikringsbetingelser skal kunne dokumentere eller sandsynliggøre vores krav.

Jeg ved også godt, at jeg ikke kan fremkomme med en købsdokumentation for købet af tasken og det skyldes flere årsager, hvoraf nyt it-system hos Louis Vuitton Danmark er en af de væsentlige grunde. Det har desværre ikke været muligt at få en købskvittering derfra, hvilket vi også har dokumenteret via fremsendte mail. Samtidig taler vi om en ca. 15 år gammel taske, modtaget i gave, forventes det at jeg som kunde skal kunne fremsende en købskvittering på den?

Jeg har forsøgt at sandsynliggøre ovenstående, dels ved fremsendelse af fotos af tasken, samt fotos af genstande købt hos Louis Vuitton som fortæller at min kones forældre er kunder hos Louis Vuitton, så jeg mener i modsætning til Alka det har en vis relevans for troværdigheden i denne sag.

Det er ganske tydeligt, at Alka (Tryg) ikke tror på vores anmeldelse (krav). De tror ganske enkelt at vi vil have dækket noget vi ikke er berettiget til – som kunde er det en ubehagelig fornemmelse.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99723

Jeg har været kunde i Alka siden jeg var ca. 20 år – afbrudt af et par år hvor jeg flyttede ind hos min nuværende kone og vi fortsatte på hendes forsikring, men i 2015 flyttede vi vores forsikringer tilbage til Alka, så når Alka fortæller at jeg først er blevet kunder hos dem fra 2015, så er det fordi de ikke har undersøgt kundeforholdet ordentligt.

I de ca. 20 år jeg har haft forsikring i Alka har jeg efter min bedste hukommelse haft 4 skader:

1. Indbrud i lejlighed, hvor jeg desværre fik stjålet mine to racercykler
2. Tyveri af endnu en cykel samt cykelstativ fastmonteret på min bil
3. Skade på vores datters barnevogn – hun er nu 5 år gammel
4. Denne skade – indbrud i bil.

Jeg har bestemt ikke misbrugt min forsikring. Jeg har været en yderst loyal kunde og jeg føler faktisk at jeg i mine tidligere skader er blevet behandlet ordentligt.

Jeg må blot konstatere at jeg desværre har fået et helt andet indtryk efter Alka/Tryk er slået sammen."

Selskabet har i brev af 1/8 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Alka Forsikring har ikke yderligere bemærkninger og skal blot for god ordens skyld oplyse, at selskabets stillingtagen ikke bunder i mistillid til klagers oplysninger, men alene er begrundet i, at forsikringsbetingelsernes krav til dokumentation ikke er opfyldt.

For så vidt angår mærkevarer og særlig værdifulde genstande er selskabet nødsaget til at henholde sig til dokumentationskravene i forsikringsbetingelserne, da en vurdering af den enkelte forsikringstagers troværdighed altid vil være præget af vilkårlighed.

Selskabet må på den baggrund fastholde den i vores brev af 22. juni 2023 meddelte stillingtagen."

Klageren har den 24/8 2023 bl.a. bemærket:

"[Jeg] har uploadet et billede mere af tasken, taget fra min svigermors [bil]."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af mail af 15/11 2022 fra Louis Vuitton fremgår det bl.a.:

"Hej [medforsikredes navn],

tak for din email.

Desværre gør vi slet ikke verificeringer mere (siden 2017).

Dette kan du også gerne meddele dit forsikringsselskab.

Men jeg kan sige så meget at der på de billeder du har sendt Ikke er nogen direkte indikation af at det ikke skulle være fra Louis Vuitton. Men dette er ikke en verificering i sig selv."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"6.9 Tyveri

Dette skema viser de former for tyveri der er dækket af indboforsikringen.

	Indbrudstyveri	Simpelt tyveri
Tyveribegreber/ steder	Tyveri ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale.	Tyveri uden for bygning eller fra uaflåst bygning eller lokale. Tyveri fra lukkede og aflåste biler, beboelses-vogne, private sø-, luft- og lystfartøjer samt beboede campingvogne og telte.

...

9. Hvordan opgøres erstatningen?

9.1 Erstatningen skal så vidt muligt stille dig i samme situation som umiddelbart før skaden fandt sted. Vi kan vælge at erstatte tabet på én af følgende måder:

- Reparation jf. punkt 9.1.2
- Erstatte værdiforringelsen jf. punkt 9.1.3
- Genlevering jf. punkt 9.1.4
- Kontanterstatning jf. punkt 9.1.5

Ting der er erstattet ved genlevering, jf. punkt 9.1.4, eller kontanterstatning, jf. punkt 9.1.5 tilhører os.

...

9.1.5 Kontanterstatning

Kontanterstatning bliver opgjort efter et af følgende principper:

- Nyværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.1,
- Dagsværdierstatning, jf. punkt 9.1.5.2
- Afskrivningstabeller, jf. punkt 9.1.5.3.

9.1.5.1 Nyværdierstatning

Vi giver en kontanterstatning, der svarer til vores genanskaffelsespris for tilsvarende nye ting, hvis de beskadigede eller stjålne ting er

- indkøbt som nye,
- mindre end 2 år gamle på skadetidspunktet og
- i øvrigt ubeskadigede på skadetidspunktet.

Ved 'tilsvarende ting' mener vi ting, som i værdi, kvalitet, ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed svarer til de ting som skal erstattes. Det behøver ikke at være ting af samme fabrikat eller mærke.

9.1.5.2 Dags-/nytteværdierstatning

Hvis betingelserne for nyværdierstatning jf. punkt 9.1.5.1 ikke er opfyldt, så beregnes erstatningen som nyværdierstatning, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder.

Frdrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden.

...

22.8 For at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation.

For smykker kræver vi dokumentation i form af original kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

Det er derfor i din egen interesse at du gemmer købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder du køber. Køber du tingene privat, bør du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, der beskriver, hvad du køber, hvad prisen er og hvem det er købt af. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografier af medsikredes Louis Vuitton weekendtaske.

Nævnet udtaler:

Klageren har anmeldt, at han den 24/5 2022 havde indbrud i sin bil, hvor venstre siderude blev smadret. Ved indbruddet blev der blandt andet stjålet en Louis Vuitton weekendtaske. Klagerens Canada Goose jakke, der også befandt sig i bilen, blev beskadiget af glasskår fra bilruden. Selskabet har anerkendt indbruddet i bilen som en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed og har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 2.000 kr. for Louis Vuitton weekendtasken og 2.440 kr. i erstatning for Canada Goose jakken. Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet bemærker, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper er klageren, som skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav. Princippet er gengivet i forsikringsbetingelsernes punkt 22.8.

Canada Goose jakke

Klageren har ønsket en erstatning på 5.000 kr. for den beskadigede jakke. Klageren har oplyst, at jakken er ca. 5-6 år gammel. Den er stadig i hans besiddelse, men selskabet har ikke ønsket at besigtige den for en vurdering af ægthed med videre.

Selskabet har anført, at erstatningen er fastsat til 2.440 kr. af selskabets specialskadeafdeling. Erstatningen for den 5 år gamle jakke er fastsat med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug og nedsat anvendelighed med udgangspunkt i en nyværdi på 4.800 kr. og en gennemsnitslevetid på 10 år, jf. forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.5.2.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 9.1.5.2 fremgår det, at "Hvis betingelserne for nyværdierstatning jf. punkt 9.1.5.1 ikke er opfyldt, så beregnes erstatningen som nyværdierstatning, men med fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun gældende, hvis nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har foretaget et fradrag for værdiforringelse som følge af alder og brug. Nævnet kan ikke kritisere selskabets erstatningsopgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der var tale om en jakke, der var 5-6 år gammel. Tøj slides med tiden og ved brug. Henset til jakkens forventede restlevetid må den fremtidige nytteværdi af jakken på skadetidspunktet anses for at være væsentligt nedsat. Selskabet er derfor efter punkt 9.1.5.2 berettiget til at foretage et fradrag i erstatningen for værdiforringelse. Nævnet kan ikke kritisere størrelsen på det fradrag, som selskabet har foretaget. Nævnet henviser til sag 50496.

Ankenævnet for Forsikring

9.

99723

Klageren ønsker en erstatning på 12-15.000 kr. for Louis Vuitton weekendtasken. Klageren har anført, at medforsikrede fik tasken i gave for ca. 15 år siden af sin far, der dog ikke kan oplyse den præcise dato og årstal. Klageren har fremlagt to fotografier af tasken – herunder et, hvor medforsikrede er med på billedet. Klageren har anført, at det ikke har været muligt at få en kopi af den originale købskvittering hos Louis Vuitton, fordi Louis Vuitton Danmark har fået nyt IT-system. Han har fremlagt en udtalelse fra Louis Vuitton Danmark.

Selskabet har opgjort erstatningen skønsmæssigt til 2.000 kr. med henvisning til, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Selskabet har anført, at de to fotografier og erklæringen fra Louis Vuitton butikken i Danmark ikke dokumenterer hverken ægthed eller værdi. Fotografier kan, jf. forsikringsbetingelserne, sandsynliggøre et krav, men udgør ikke dokumentation.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 22.8 fremgår det, at "for at få erstatning skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting, og at alder og genanskaffelsespriserne er som oplyst. Dokumentationen er ofte original kvittering eller regning. Fotos kan være med til at sandsynliggøre kravet, men er ikke dokumentation. ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Af mail af 15/11 2022 fra Louis Vuitton Danmark til medforsikrede fremgår det, at "Desværre gør vi slet ikke verificeringer mere (siden 2017). ... Men jeg kan sige så meget at der på de billeder du har sendt, ikke er nogen direkte indikation af at det ikke skulle være fra Louis Vuitton. Men dette er ikke en verificering i sig selv."

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opgjort erstatningen for den stjålne weekendtaske skønsmæssigt til 2.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for køb eller ejerskab af en ægte Louis Vuitton taske.

Ankenævnet for Forsikring

10.

99723

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at de to fotografier af tasken og udtalelsen fra Louis Vuittons butik i Danmark – hvor det blandt andet fremgår, at udtalelsen ikke udgør en verificering af tasken – ikke kan anses for tilstrækkelig dokumentation for et erstatningskrav af den anmeldte størrelse.

Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets skøn over erstatningen på 2.000 kr.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen