

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. oktober 2023 blev i sag nr. 100034:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 28/6 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Skaden blev anmeldt af vores overbo ... der passede hjemmet til vande planterne mens vi var på ferie i ... for ca. 4 måneder. [Overbo] noteret tyveri, optaget et video film, oplyst os telefonisk, og anmeldt til politi samt AlmBrand forsikring også sendt video film.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for stjålet 22 carat guld smykke samt skadet kuffert, smykke box, tæppe. Alt denne var klar gjort med billeder, fotografier."

Selskabet har i brev af 18/7 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler vores erstatningsopgørelse for bl.a. en stjålet guldkæde, som vi har erstattet i forbindelse med et anmeldt indbrudstyveri på vores kundes adresse den 7. december 2022.

Sagsforløb

Vores kunde (i det følgende, klageren), har tegnet indboforsikring med forsikringsbetingelser FP 1409. Gældende forsikringsbetingelser vedlægges som bilag 1.

Klageren var bortrejst på tidspunktet for indbruddet, og anmeldelse blev derfor indgivet af klagerens overbo til Alm. Brand den 8. december 2022.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100034

Alm. Brand fik efterfølgende i marts måned tilsendt en skriftlig anmeldelse fra klageren, Her var oplyst 11 stjålne genstande og et estimeret krav på i alt 979.800 kr. Kravet var ifølge klageren opgjort efter bedste viden, tro og hukommelse og indeholdt blandt andet diverse smykker, herunder 4 bangles, spiritus og parfumer.

Efterfølgende modtog Alm. Brand en større mængde fotos. De fleste fotos var af gammel dato og nogen var nummereret.

I april 2023 modtog Alm. Brand endnu en liste over 56 stjålne genstande med en angivet værdi på i alt 861.850 kr., herunder hovedsageligt smykker samt et kontantbeløb på 60.000 DKK og 250 Euro.

Kopi af opgørelserne samt fotos vedlægges som bilag 2 og 3-3a.

Der blev ikke fremsendt nogen former for smykkecertifikater, vurderinger, kvitteringer eller anden form for dokumentation for de stjålne genstande. I sagen forelå udelukkende fotos, hvilket er usædvanligt for krav af denne størrelse, og sagen blev derfor udtaget til kontrol hos Alm. Brands særlige undersøgelsesafdeling.

Den 26. april 2023 blev der afholdt et kundemøde på klagerens adresse. Til stede var Alm. Brands skadeinspektør, løsuretaksator samt klageren og dennes hustru. Her blev forsikringsstedet forevist og kravets størrelse gennemgået. I denne forbindelse oplyste klageren, at smykkerne var henholdsvis købt og modtaget som gaver siden 1971. Klageren havde tidligere haft smykkerne liggende i en bankboks grundet den høje værdi, men bankfilialen var blevet lukket, og de havde derfor taget smykkerne hjem på bopælen i 2022. Det skæve beløb på 979.800 kr. i den skriftlige anmeldelse havde klageren ingen forklaring på udover at det var et groft skøn. Klageren havde kigget på fotos og efterfølgende konstateret, at der manglede mange flere smykker end først angivet.

De 60.000 DKK i kontanter var nogen klageren og hans hustru havde fået. Eller også havde de hævet dem gennem tiden. Klagerens hustru havde ingen kontoudtog eller lignende, der dokumenterede hævningerne. Kontanterne var alle sammen 500 DKK- sedler og de havde ligget i smykeskrinet.

Vores skadesinspektør spurgte ind til 4 unummerede fotos fremsendt i sagen. Klageren kunne ikke svare på, hvilke effektnumre fra listen, som billederne henviste til. Vi spurgte i stedet ind til de nummererede fotos.

Klagerens hustru havde skønnet værdien ved at google guldprisen på 22 kt-guld og gange dette med vægten af smykkerne. Hun havde lagt 20 % oveni priserne for guldarbejdet. Vægten huskede hun i hovedet, da hun kendte sine smykker meget godt. Alle hendes smykker var 22 kt-guld. Adspurgt til antallet af bangles (armbånd), så havde hun haft 20 bangles forud for indbruddet og nu havde hun kun 4 tilbage. Oplysningen divergerede væsentligt fra punkt 10 i den første skriftlige anmeldelse, hvor hun havde angivet at der var stjålet 4 bangles. Klageren udleverede 2 smykkecertifikater og en købskvittering, som relaterede sig til fotos markeret med 20, 21 og 22. Ved en gennemgang af disse kunne det konstateres, at der var tale om henholdsvis 14 kt, 18 kt og 22 kt. Der var ikke yderligere dokumentation end det, der allerede var fremlagt. Klageren havde ikke flere certifikater, fakturaer eller kvitteringer.

Kopi af smykkecertifikater vedlægges som bilag 4.

I forbindelse med indbruddet har vi samlet udbetalt 136.300 kr. inkl. Renter, jf. FAL § 24 for hovedsageligt smykker. Kopi af vores erstatningsopgørelse af 17. maj 2023 vedlægges som bilag 5. Klageren har efterfølgende klaget over opgørelsen, som vores klageansvarlige har fastholdt den 22. juni 2023. Kopi af brevet vedlægges som bilag 6.

Sagen er herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Efter modtagelsen af ankenævnsklagen har vi gennemgået sagen på ny, men har ikke fundet anledning til at ændre vores afgørelse.

Nærværende klage omhandler 4 punkter i vores erstatningsopgørelse, som vi vil gennemgå nedenfor – herunder erstatningsopgørelsen for en stjålet 22 kt guldkæde (effekt 20 på klagerens 2. opgørelsesliste fra 3. april 2023), en ødelagt kuffert (effekt nr. 55), et ødelagt smykkeskrin (effekt nr. 55) samt et ødelagt tæppe.

Effekt nr. 20: 22 kt. Guldkæde på 5,199 g.

Vi har modtaget et certifikat fra [butik] (bilag 4).

Vi har efterfølgende fået smykket vurderet hos en guldsmed, som har vurderet smykkets værdi til 5.200 DKK, hvilket vi har udbetalt til klageren. Da der ikke foreligger anden dokumentation, er vurderingen foretaget ud fra karat og vægt alene.

Kopi af vurderingen vedlægges til orientering som bilag 7.

Effekt nr. 55, ødelagt kuffert

Vi har modtaget et foto af kufferten (bilag 2a, side 9) Derudover blev der taget et foto af kutteren i forbindelse med kundemødet på klagerens adresse den 26. april 2023. (bilag 8)

Som de vedlagte fotos viser, er der tale om en gammel, slidt og plettet kuffert af ukendt mærke med ødelagt lynlås.

Vi har grundet manglende dokumentation erstattet kufferten skønsmæssigt med 500 DKK.

Effekt nr. 55, ødelagt smykkeskrin

Vi har modtaget flere fotos af smykkeskrinet (bilag 2, side 21 og 22 samt bilag 2a, side 3).

Der er tale om en smykkeskrin af ukendt mærke og uden købskvittering. Vi har derfor erstattet smykkeskrinet skønsmæssigt med 1.000 DKK.

Ødelagt tæppe

Tæppet fremgår ikke af de fremsendte lister.

Klageren har ikke kvittering for købet, men har pr. SMS oplyst, at tæppet er købt for 10.500 DKK. Vi har erstattet tæppet med skønsmæssigt 3.500 DKK.

Kopi af SMS vedlægges til orientering som bilag 9.

Ankenævnet for Forsikring

4.

100034

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det påhviler den, der anmelder et krav til forsikringsselskabet, at bevise størrelsen og rigtigheden af kravet. Det påhviler således klageren at dokumentere/ sandsynliggøre, at han har haft de stjålne genstande og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst. I takt med kravets størrelse, stiger kravene til dokumentation. Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi helt afvise dækning eller fastsætte erstatningen efter et skøn. Dette følger også af forsikringsbetingelsernes punkt 2.5.5.

Kravet er opgjort ud fra den dokumentation, vi har modtaget i sagen. Vi bemærker i den forbindelse, at der kun for så vidt angår guldkæden er fremsendt dokumentation i form af et certifikat, mens der for de øvrige genstande alene er tale om dokumentation i form af fremsendte fotos. Vi har derfor opgjort erstatningen efter et skøn, hvilket er i overensstemmelse med praksis og gældende betingelser."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af kvittering af 24/2 2019 fremgår bl.a.:

"[Ægtefællens navn]
...
Product total value: 20593,42 rupees.
...
Total amount paid: 20,593.00 [ca. 1.734 kr.]"

Af certifikat af 24/2 2015 fremgår bl.a.:

"Purity: G* - 22 Karat
Net Metal Weight: 5,199 grams."

Af sms-korrespondance af 28/4 mellem klageren og ukendt fremgår bl.a.:

"Vi kunne ikke finde regning paa taeppe, men som sagt vi betalt 10500 i alt tre steder, 1/3 del bliver 3500 krs."

Af smykkevurdering af 9/5 2023 fremgår bl.a.:

"1. 22kt. Guldkæde på 5,199g. formodentligt købt i [land]. Da der ikke fremgår et foto er vurdering ud fra karat og vægt alene. Vurdering: kr. 5.200"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"2.5.5 Dokumentation

For at få erstatning skal sikrede kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at han/hun har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriser er som oplyst.

Det kan f.eks. ske ved hjælp af kvitteringer for købet, købekontrakt, garantibevis, fotos mv.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100034

I egen interesse bør sikrede derfor gemme købskvitteringer for alle nyere genstande og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Køber sikrede genstandene privat, bør han/hun sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad han/hun har købt, og hvad prisen er.

Kan sikrede ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter et skøn."

Nævnet har modtaget fotografier af smykkeskrin og kuffert og video af klagerens gennemrodede lejlighed.

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud den 7/12 2022. Klageren opgjorde den 13/3 2023 sit krav til 979.800 kr. for 11 stjålne genstande, herunder smykker, spiritus og parfumer. I april 2023 fremsendte klageren krav på yderligere 861.850 kr. for 56 stjålne genstande, herunder hovedsageligt smykker og et kontantbeløb på 60.000 kr. og 250 Euro. Selskabet besigtigede klagerens bolig den 26/4 2023.

Selskabet udbetalte den 17/5 2023 erstatning på 134.947 kr. efter selvrisiko, herunder skønsmæssigt 3.500 kr. for tæppe, 500 kr. for kuffert, 1.000 kr. for smykkeboks og 5.200 kr. for 22-karat guldkæde.

Klageren kræver erstatning for stjålet 22-karat guldkæde, skadet kuffert, smykkeboks og tæppe. Han har anført, at kravet er dokumenteret med fotografier.

Selskabet har for så vidt angår 22-karat guldkæde på 5,199 g. anført, at selskabet har fået smykket vurderet hos en guldsmed, som har vurderet værdien til 5.200 kr. Vurderingen er foretaget ud fra karat og vægt alene.

For så vidt angår ødelagt kuffert har selskabet anført, at der er tale om en gammel, slidt og plettet kuffert af ukendt mærke med ødelagt lynlås.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100034

For så vidt angår ødelagt smykkeskrin har selskabet anført, at der er tale om en smykkeskrin af ukendt mærke og uden købskvittering.

For så vidt angår ødelagt tæppe har selskabet anført, at tæppet ikke fremgår af klagerens fremsendte lister. Klageren har ikke kvittering for købet, men har pr. sms oplyst, at tæppet er købt for 10.500 DKK.

Af faktura af 24/2 2019 udstedt til ægtefællen for 22-karakt guldkæde fremgår det: "Product total value: 20593,42 rupees ... Total amount paid: 20,593.00", hvilket svarer til ca. 1.734 kr.

Af certifikat af 24/2 2015 fremgår det: "Purity: G* - 22 Karat. Net Metal Weight: 5,199 grams."

Af smykkevurdering af 9/5 2023 fremgår det: "1. 22kt. Guldkæde på 5,199g. formodentligt købt i [land]. Da der ikke fremgår et foto, er vurdering ud fra karat og vægt alene. Vurdering: kr. 5.200".

Af sms fra klageren fremgår det, at "Vi kunne ikke finde regning paa tæppe, men som sagt vi betalt 10500 i alt tre steder, 1/3 del bliver 3500 krs." Af fotografier ses en sort smykkeboks og en åben kuffert med indhold, hvoraf ses en skjold/misfarvning inderst på kuffertens låg. Nævnet bemærker indledningsvist, 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 på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning for guldkæde, kuffert, smykkeskrin og tæppe, end selskabet allerede har udbetalt til klageren. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation for værdien af tæppet, smykkeboksen og kufferten. Nævnet bemærker, at fotografier alene ikke dokumenterer værdien.

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

100034

Nævnet har også lagt vægt på selskabets vurdering af 22-karakt guldkæde, og at klageren som dokumentation for værdien af guldkæden alene har fremsendt et certifikat med vægt og karat samt en kvittering på en købspris, der svarer til mindre end selskabets skønsmæssigt fastsatte erstatning på 5.200 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.



Peter Thønnings