

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 13. december 2023 blev i sag nr. 100423:

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 20/9 2023 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Sagens kerne:

Indbrud i mit hjem på ..., den 28. august 2022.

Tyveri af værdigenstande, herunder smykker og kontanter.

Forsikringsskade anmeldt til Alka Forsikring med skadenummer ...

Alka Forsikring har tilbudt en samlet erstatning på 12.500 kroner, som jeg finder utilstrækkelig til at dække værdien af de stjålne genstande så jeg får mulighed for at genanskaffe vores ting. Det der blev stjålet, er 6.500 kroner i kontanter, en guldhalskæde med et vedhæng i guld samt en guldfingerring.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mit synspunkt:

Jeg er enig i, at forsikringsselskaber skal have rimelig dokumentation for at udbetale erstatning.

Jeg har ikke modtaget tilstrækkelig information fra Alka Forsikring om kravene til dokumentation ved køb af forsikringen. Det er urimeligt at forvente, at vi stadig har kvitteringer for genstande, der er købt for mange år siden. Hvis dokumentationskravene er så strenge, burde de have været klart angivet ved tegning af forsikringen.

Jeg har indsendt fotos af de stjålne smykker som en form for dokumentation for ejerskab, men jeg erkender, at jeg ikke har en original kvittering eller certifikat for smykkerne, da de blev købt for mange år siden.

Jeg er desuden ikke i stand til at dokumentere præcis vægt og værdi af guldhalskæden og vedhænget eller fingerringen, da kvitteringen er gået tabt over tid.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100423

Mit ønske:

Jeg anerkender forsikringsselskabets behov for dokumentation og er villig til at acceptere en skønsmæssig vurdering af guldsmykkernes vægt og værdi af en uafhængig fagperson eller fagperson som er udpeget af Ankenævnet for Forsikring.

Mit primære mål er at få en erstatning, der gør det muligt for mig at genanskaffe de stjålne smykker, som har stor personlig og følelsesmæssig værdi for mig og min familie.

Jeg beder derfor Ankenævnet for Forsikring om at vurdere sagen med en forståelse for mine omstændigheder og behov for retfærdig erstatning.

Jeg er klar til at yde al nødvendig bistand, herunder yderligere oplysninger eller møder, for at understøtte behandlingen af denne klage."

Selskabet har i brev af 11/10 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Vi har modtaget klage i ovennævnte sag. Sagen drejer sig om, hvorvidt Alka Forsikring har opgjort klagers krav for stjålne smykker korrekt i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og praksis.

Klager anmeldte den 30. august 2022 via Mit Alka, at han havde haft indbrud, men endnu ikke havde overblik over, hvad der var stjålet.

Klager fremsendte den 18. september og den 19. september 2022 dels kvittering for anmeldelse til politiet dels opgørelse over stjålne effekter samt to fotos af en kvinde med en halskæde.

Af kvitteringen til politiet fremgik det, at indbruddet var sket i tidsrummet 29. august 2022 kl. 17.15 til 29. august 2022 kl. 19.25.

Klager oplyste, at der ved indbruddet var stjålet en guldkæde i 23 karat guld med en vægt på 125 gram, et vedhæng i 23 karat guld på ca. 50 gram, en lille buddhafigur i vedhæng samt en finger링 i 23 karat guld – alle smykker købt i [land] for flere år siden.

Desuden var der stjålet 6.500 kr. i kontanter.

Til dokumentation af kravet fremsendte klager to fotos af en kvinde der bar en halskæde med et vedhæng.

Da der ikke forelå den fornødne dokumentation for kravet fastsatte Alka Forsikring erstatningen for de anmeldte smykker skønsmæssigt til 6.000 kr. og erstattede det stjålne kontantbeløb i henhold til klagers krav.

Skadebehandleren kontaktede klager telefonisk den 5. december 2022 og forklarede baggrunden for erstatningsfastsættelsen og selskabet overførte via Scalepoint den 6. december 2022 i alt 12.500 kr. i kontanterstatning for kontanter og smykker

Klager indbragte ved mail af 10. januar 2023 klage til Kundeklager, som fastholdt den trufne afgørelse og uddybede forklaringen i forhold til dokumentation og henviste til praksis i form af kendelse afsagt af Ankenævnet for Forsikring.

Klager indbragte herefter den 24. januar 2023 klage for Kvalitetsafdelingen, som bad skadeafdelingen indhente en vurdering fra en guldsmed på baggrund af de fremsendte fotos.

Klager afventede ikke vurderingen, men indbragte ved mail af 12. februar 2023 sin klage for Fællesnævnet, som modtog den indhentede vurdering, før Fællesnævnet den 12. juni 2023 fastholdt den trufne afgørelse.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager er omfattet af en Forbunds Indboforsikring tegnet i Alka Forsikring den 1. maj 2021 med forsikringsbetingelserne FI-01.

Forsikringen dækker med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9 indbrudstyveri.

Efter almindelige regler påhviler det den der rejser et krav at bevise rigtigheden af kravet.

Af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 fremgår det, at man for at få erstatning skal 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.

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

Som det fremgår af de gældende forsikringsbetingelser, skal man således kunne dokumentere sit krav, hvilket er i overensstemmelse med almindelige regler, efter hvilke det påhviler den der rejser et krav at dokumentere rigtigheden af kravet.

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

Klager har ikke kvitteringer for købet af smykkerne, idet klager anfører, at de er købt for mange år siden i [land]. Klager har heller ikke certifikater eller vurderinger af smykkerne.

Klager har desuden ikke anført en købspris eller en nypris for smykkerne.

Klager har til støtte for sit krav fremsendt fotos af en kvinde, som bærer en kæde med vedhæng og foto hvor vedhængen og en ring ses - som eneste dokumentation.

Af de fremsendte fotos er det ikke muligt at vurdere hverken vægt eller lødighed (karat).

Den vurdering som kvalitetsafdelingen anmodede afdelingen om at fremskaffe tilgik Fællesnævnet

forud for Fællesnævnets vurdering af sagen. Halskæde, vedhæng og ring på de to fotos er vurderet af [guldsmed], som har mangeårig ekspertise i udenlandsk guld/smykker.

Juveleren har ud fra de to fotos ikke kunnet afgøre, om der var tale om 23 karat guld eller om der var tale om guldbelagte smykker.

Juveleren har vurderet, at kæden på det fremsendte billede højst kan veje 46 gram og i en guldbelagt version ville koste 950 kr. Vedhænget vurderede juveleren til at veje maksimalt 8 gram, som i en guldbelagt version kunne skaffes for 550 kr.

For så vidt angår ringen på billedet fandtes den ifølge juveleren både i en massiv version og i en hul version. Juveleren vurderede, at en tilsvarende ring ville kunne skaffes for 1900 kr.

Den af Alka Forsikring fastsatte og udbetalte skønsmæssige erstatning for smykkerne på 6.000 kr. overstiger hermed juvelerens vurdering af tilsvarende smykker i guldbelagt udgave.

For det første må Alka Forsikring henvise til, at det af de gældende forsikringsbetingelser fremgår, at der for så vidt angår smykker kræves dokumentation i form af original kvittering eller certifikat. Fotos er som nævnt i betingelserne ikke dokumentation, men kan supplere anden dokumentation.

Alka Forsikring har ikke betvivlet hverken forsikringsbegivenheden eller at de anførte smykker er stjålet, men på baggrund af den manglende dokumentation for både vægt, art og lødighed og dermed værdi, forelagte de af klager fremlagte fotos for en ekspert i udenlandske smykker.

De fremsendte fotos viser en kæde, et vedhæng og en ring, men er ikke tilstrækkelig dokumentation for hverken art, vægt eller lødighed.

At der var tale om 23 karat guld eller vægtangivelsen for kæden med vedhæng på i alt ca. 175 gram kan derfor ikke lægges til grund for erstatningsopgørelse.

Alka Forsikrings afgørelse er i overensstemmelse med sædvanlig praksis og kendelsespraksis fra Ankenævnet for Forsikring, herunder kendelse nr. 98371 afsagt den 30. november 2022 i en meget lignende sag.

Alka Forsikring har fuldt tillid til den foretagne vurdering, der som nævnt er foretaget af en uvildig ekspert med mangeårig erfaring i udenlandske smykker og klager har ikke fremlagt dokumentation eller vurdering til støtte for påstanden om en højere erstatning.

Selskabet må på baggrund af de foreliggende oplysninger derfor fastholde, at den udbetalte erstatning er opgjort skønsmæssigt og korrekt i henhold til de gældende forsikringsbetingelser og praksis og selskabet kan derfor ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning."

Klageren har i brev af 2310 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har nu gennemgået Alka Forsikrings svar, og jeg må sige, at det har været udfordrende at kommunikere med Alka. Hver gang jeg har ringet, har jeg været tvunget til at vente i telefonkø i

lang tid, før jeg kunne komme igennem. Ofte har jeg fået besked om, at jeg skulle kontakte en anden afdeling i Alka eller tale med en anden medarbejder, end den jeg var blevet sat i forbindelse med. De sagsbehandlere, jeg har haft siden dag ét, har ikke behandlet mig godt som kunde, hvilket kom lidt bag på mig. Det virker som om de mere eller mindre forsøger at undgå at udbetale nogen erstatning. Jeg kan nævne et eksempel, hvor jeg havde et vindue, der blev ødelagt under indbruddet i vores hus, da vinduet var købt i [land], ønskede Alka ikke at dække udgiften til et tilsvarende vindue eller dets forsendelse fra [land]. Jeg endte derfor med at få et vindue, der kunne købes i Danmark, selvom det ikke designmæssigt matchede de øvrige vinduer i vores hus.

Jeg kan ikke huske at have fået besked om at afvente en vurdering fra en juveler, og dette er også første gang, jeg ser skemaet vedrørende vurderingen. Hvad angår Fællesrådet, som skulle være en instans med medlemmer fra ... og Alka, fik jeg at vide fra ..., at dette råd ikke håndterede sager som min egen (jeg har korresponderet med ..., sekretær for forbundsformand ...). Da jeg pressede dem for at få dette skriftligt, modtog jeg pludselig et svar fra det såkaldte Fællesråd, der desværre bare støttede Alka.

Alka Forsikring hævder også, at jeg har sendt et billede af en 'kvinde' med guldsmykkerne. Jeg vil gerne præcisere, at kvinden på billedet er min hustru, der bar de smykker, som blev stjålet. Jeg finder det yderst urimeligt at antyde, at smykkerne er forgyldte eller falske. Jeg var selv med til at købe dem for mange år tilbage, og jeg kan bekræfte, at de er lavet af ægte 23 karat [udenlandsk] guld.

Desuden påpeger Alka selv, at de ikke bestrider, at vi havde de genstande, der blev stjålet.

Da jeg ikke kan fremlægge dokumentation for vægten og ikke ønsker at være alt for selvsikker på dette punkt, er jeg villig til at acceptere juvelerens vurdering af vægten eller eventuelt Ankenævnets for forsikrings vurdering, for at få afsluttet sagen på en rimelig og fornuftig måde."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af guldsmedens vurdering af 1/6 2023 fremgår bl.a.:

"Beskrivelse: Guldkæde 123 karat på cirka 125 gram, købt i [land] for flere år siden. Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation.

...

Kommentarer guldsmed: Tilsvarende kæder findes i enten 23 kt eller i guldbelagt version. Det er op til jer at vurdere FTs krav. Vi vurderer at kæde på billede kan max veje 46 g i guld og kan skaffes fra 21.850 kr. i udlandet og i guldbelagt version for 950 kr.

...

Beskrivelse: Vedhæng i 23 karat på cirka 50 gram, købt i [land] for flere år siden. Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation.

...

Kommentarer guldsmed: Tilsvarende vedhæng findes i enten 23 kt eller i guldbelagt version. Det er op til jer at vurdere FTs krav. Vi vurderer at vedhæng på billede kan max veje 8 gr guld + (sten) og kan skaffes fra 4750 kr. i udlandet og i guldbelagt version for 550 kr.

...

Beskrivelse: Fingerring 123 karat guld, købt i [land] for flere år siden. Skønsmæssig erstatning grundet manglende dokumentation.

...

Kommentarer guldsmed: Tilsvarende ring findes i massivt og hult version. Det er op til jer at vurdere FTs krav. Vi vurderer at tilsvarende kan skaffes fra 1900 kr. i udlandet."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"22. Forhold i skadetilfælde

...

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 fotografi af klagerens ægtefælle, der bærer guldkæden med vedhæng.

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 29/8 2022 stjålet en guldhalskæde med vedhæng, en guldring og 6.500 kr. i kontanter ved indbrud. Selskabet har opgjort den samlede erstatning til 12.500 kr. – herunder 6.500 kr. for kontanter og skønsmæssigt 6.000 kr. for smykkerne.

Klageren ønsker en højere skønsmæssig erstatning for smykkerne. Klageren har anført, at smykkerne er i 23 karat guld. Klageren har anført, at smykkerne er købt for mange år siden. Det er urimeligt at forvente, at han stadig har kvitteringerne. Hvis dokumentationskravene er så strenge, burde de have været klart angivet ved tegning af forsikringen. Klageren accepterer juvelerens vurdering af vægten på smykkerne. Selskabet har anført, at klageren ikke har doku-

Ankenævnet for Forsikring

7.

100423

menteret værdien af smykkerne. Klageren har ikke angivet købs- eller nypris eller fremlagt kvitteringer eller vurderinger for smykkerne.

Den eneste dokumentation er fotografi af ægtefællen med guldhalskæden. Selskabet har fået foretaget en vurdering af smykkerne, og selskabets skønsmæssige erstatning overstiger juvelerens vurdering af tilsvarende smykker i guldbelagt version. Selskabet har anført, at kravene til dokumentation fremgår af forsikringsbetingelserne.

Af guldsmedens vurdering fremgår det, at "tilsvarende kæder findes i enten 23 kt eller i guldbelagt version ... vi vurderer at kæde på billede kan max veje 46 g i guld og kan skaffes fra 21.850 kr. i udlandet og i guldbelagt version for 950 kr. ... Tilsvarende vedhæng findes i enten 23 kt eller i guldbelagt version ... Vi vurderer at vedhæng på billede kan max veje 8 gr guld + (sten) og kan skaffes fra 4750 kr. i udlandet og i guldbelagt version for 550 kr. ... Tilsvarende ring findes i massivt og hul version ... Vi vurderer at tilsvarende kan skaffes fra 1900 kr. i udlandet."

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. For smykker kræver vi dokumentation i form af originalt kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen ... Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi 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. Nævnet bemærker videre, at selskabets krav i forsikringsbetingelserne til dokumentation er almindeligt forekommende i branchen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at han har krav på yderligere erstatning for smykkerne, end selskabet har udbetalt til klageren. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100423

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, vurderinger eller anden dokumentation for værdien af smykkerne. Nævnet bemærker, at fotografier alene ikke dokumenterer værdien, herunder hvorvidt smykkerne er udført i massivt guld eller er guldbelagte.

Nævnet har også lagt vægt på guldsmedens vurdering, og at selskabets skønsmæssige erstatning på 6.000 kr. overstiger guldsmedens vurdering af tilsvarende, guldbelagte smykker.

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.



Jens Kruse Mikkelsen

formand