

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev sag nr. 100536:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

GF-Forsikring A/S
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 12/10 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg får indbrud d. 20/06-2023, hvor efter det bliver anmeldt til politiet og mit forsikringsselskab. Jeg har efter en længere drøftelse været uenig med deres afgørelse, fordi de ikke mener min dokumentation har været god nok.

Til at starte med var GF Forsikring meget efter, om jeg havde billeder af guldet med tidsstempel og live billede, fordi de mente det kun var screenshots af billederne, som ikke gjorde billederne troværdigt. Jeg havde ikke disse billeder originalt på min nye mobiltelefon, hvor min e-mail var sat op. Derfor sendte jeg disse som screenshots fra min gamle mobil til nye, og forstod ikke rigtigt hvad det betød for sagen, da jeg mente billederne var originale på den måde, at jeg altid har været i besiddelse af dem. Efter lidt hjælp af min vennekreds, fik vi sendt dem fra min gamle mobil med originale data, som jeg ikke havde forstået indtil da. Sagen bliver herefter fortsat afvist, da de mener det fortsat ikke er dokumentation nok. Jeg har fået disse vurderet af guldsmed i DK, og synes det er lidt at trække sagen ud, når man beder om live billeder med data og tidsstempel, og alligevel afviser sagen i 2. omgang.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå fuld erstatning, da jeg reelt har mistet mine aktiver.

Vi har haft en lang dialog omkring disse guldsmykker som fik talt med GF om, inden jeg skiftede over til dem. Jeg blev rådet til at forhøje min sum for guld / sølv og smykker, og er på ingen tidspunkt gjort opmærksom på, jeg skal fremvise bankudskrifter på købt guld mm. Jeg oplyste dem netop, at de fleste af genstandene som jeg var i besiddelse af, havde jeg arvet og fået i gaver, derfor var det ikke en mulighed for mig af fremvise bankudskrift eller kvittering. De oplyste mig, jeg skulle få disse vurderet af en dansk guldsmed og have masser af billeder.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100536

Jeg har købt et par stykker i [land], da disse typer af guld er [nationalitet] afstamning. Dog har jeg ikke faktura på disse, og kan desværre ikke fremskaffe."

Selskabet har den 23/11 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Af webskemaet fremgår, at klager er utilfreds med selskabets afvisning af krav på guldmønter. I forbindelse med sagen, udbetalte selskabet tillige erstatning for øvrige effekter. Klager har ikke gjort bemærkninger vedr. disse efter i klagen, hvorfor selskabet går ud fra, at denne sag alene omhandler krav på guldmønter.

Det er klagers opfattelse, at han har fremsendt tilstrækkelig og fyldestgørende dokumentation for sit krav i form af billeder og 'udtalelse' fra dansk smykkeforhandler.

Det er selskabets opfattelse, at klager ved ikke har dokumenteret ejerskab eller ægthed, hvor selskabet har korrekt har afvist kravet.

Sagsfremstilling

Selskabet modtog digital skadeanmeldelse fra klager d. 20.06.2023 kl.: 14.59, som fremlægges som bilag A.

Af den digitale skadeanmeldelse fremgik, at der var sket indbrudstyveri samt at dette var konstateret d. 20.06.2023.

Følgende beskrivelse fremgik af skadeanmeldelsen: 'Der har været indbrud hos mig i løbet af natten. Jeg var hos mine børn i [by].'

Derudover fremgik det, at gerningsmanden havde fået adgang til forsikringsstedet via hoveddøren.

Af afmeldelsen fremgik følgende opgørelse over de stjålne genstande:

Skadeeffekter

Beskrivelse	Kategori	Købsdato	Nypris	Krav beløb
Antik skål	Øvrige	1960-05-01	1000	1000
Mobil	Telefoni	2021-12-28	8800	1
Billedramme	Øvrige	2022-01-01	4000	4000
Billedramme	Øvrige	2022-01-01	1900	1000
Guld	Smykker, Ure og Tilbehør	2022-01-01	160000	160000

Grundet kravets størrelse, blev sagen udtaget til en nærmere gennemgang hos skadebehandler i selskabets undersøgelsesafdeling.

D. 27.06.2023, kontaktede klager og dennes bekendte (præsenteret som [navn]), som hjælper medlemmet med korrespondancen da det oplyses, at han ikke er så god til at tale dansk, selskabet telefonisk. Klager og dennes hjælper oplyste, at klager kl. 23-23:30 var taget til [by], hvor han

overnattede hos sine børn. Næste dag kom han retur til forsikringsstedet ca. kl. 10:15 og opdagede, at døren til lejligheden var sparket op.

Adspurgt oplyste klager, at han kontaktede politiet lige efter konstateringen af indbruddet og at de ankom ved 11-tiden. Desuden oplyste klager, at der ikke er andre i opgangen, som havde haft tyveri i samme anledning.

Endeligt oplyste klager, at skaderne på døren var udbedret og at ejendomskontoret havde håndteret dette.

Skadebehandleren oplyste for så vidt angik den fremsendte opgørelse over de stjålne genstande, at den skulle udspecificeres da det ikke fandtes tilstrækkeligt, at der blot fremgik et punkt, hvor der stod 'Guld' og hertil krav for 160.000 kr.

Det blev aftalt, at klager ville udarbejde en udspecificeret opgørelse over de stjålne genstande og at selskabet fremsendte samtykkeerklæring til underskrift, så der kunne indhentes politirapporten udarbejdet i forbindelse med indbruddet.

D. 28.06.2023 kontaktede klager og dennes hjælper igen selskabet og oplyste, at klager nu havde fremsendt mail med udspecificeret opgørelse. Skadebehandleren bekræftede at mailen med opgørelsen var modtaget og meddelte klager, at de fremsendte fotos, ikke er de originale fotos, hvorfor klager blev anmodet om at fremsende de originale fotos.

Adspurgt om anskaffelse af det stjålne guld oplyste klager, at han mente at have købt guld i [land] inden for de sidste 3-4 år, men at han ikke var i besiddelse af kvitteringer, certifikater eller lignende.

Klager oplyste, at han udelukkende havde de fremsendte billeder som dokumentation. Endvidere oplyste klager, at man ikke får udleveret kvitteringer eller certifikater ved købt hos guldsmed i [land]. Adspurgt oplyste klager, at han ikke kunne huske, hvilken guldsmed i [land] han havde købt guld hos.

Telefonnotat af samtalerne den 27. og 28.06.2023 fremlægges som bilag B som bilag B.

Følgende opgørelse fremgik af klagers mail af 28.06.2023, som fremlægges som bilag C:

'Liste: Guldvedhæng:

8 stk. guld á 17.5 gram - 22 karat

1 stk. guld á 36 gram - 22 karat

6 stk. guld á 35 gram - 22 karat

4 stk. guld á 7 gram – 22 karat

(...)

Selskabet modtog politirapporten d. 08.08.2023, som fremlægges som bilag D. Af politirapporten fremgik ingen nye oplysninger til sagen og de beskrevne forhold stemte overens med de forhold, som klager havde oplyst.

Herefter blev sagen overdraget til nærmere undersøgelse ved skadekonsulent, grundet det store krav på guld.

Som bilag E fremlægges kopi af skadekonsulentens undersøgelsesrapport.

Af rapporten fremgår bl.a. følgende:

Rapport fortsat den 21. august 2023. 1. møde.

Forsikringstager, [klageren], [adresse], og hans kammerat ..., blev efter telefonisk aftale truffet ude på stedet. [Klageren] havde aldrig før prøvet at have indbrud før.

Han talte meget dårligt dansk, men kunne godt forstå det meste dansk. Vi aftalte at han kunne få det oversat af [kammerat] ellers måtte han spørge. Hvilket han nikkede ja til.

[Klageren] der virkede temmelig stresset imens han viste rundt i lejligheden. Han talte meget dårligt dansk, men kunne godt forstå dansk. Kammeraten '...' (han bogstaverede sit navn højt for konsulenten) og [kammerat] forsøgte i talestrømmen at oversætte løbende under samtalen. [Klageren] forklarede at guldets var taget inde fra soveværelset af. Tøj og sko var dels taget fra soveværelset og gangen. Kontanterne havde hængt i stuen, som han havde foto af, samt den antikke vase var der foto af.

Gennemgang af skaden:

Han var meget talende, så jeg lod ham tale, imens kammeraten forsøgte at bremse ham lidt i talestrømmen, for at kunne nå at oversætte, hvad han sagde.

Guldet:

Han havde også foto af hans guld, og dette guld var noget der var købt i [land], og det havde

han dels fået af hans [familiemedlem] fra [land] og dels af venner og så havde han selv også købt noget af dette guld. Han havde ingen kvitteringer af køb af guldet som var erhvervet for 3-4 år siden, men kun foto og en vurdering fra en 'guldsmed i [by]', som han ikke lige kendte adressen på, men hvor adressen fremgik af det ene foto af vurderingen, hvor man ifølge ham skulle kunne se adressen. Vi kiggede på nævnte foto, vurderinger, samt de priser der sås nedskrevet på hans fotos. Nogle af guldmønterne havde han fået af hans [familiemedlem], nogle havde han selv købt indenfor de sidste par år- adspurgt til dette svarede han (oversat af [kammerat]) 'indenfor de sidste 3-5 år, noget er fra [land], og noget givet af venner som gaver'. Det var ifølge ML en tradition at give guld som gaver. Der var ingen kvitteringer det fik man ikke i [land].

Det bemærkedes at han ikke kunne udrede og huske hvad han selv havde købt guld og hvad han havde fået i gave. Men alle mønterne var erhvervet indenfor de sidste 3-5 år. Han ses at være ... år gammel.

Udfra fotoet der var i så dårlig opløsning, kunne man ikke se navn og adresse på guldsmeden, men han gentog at det var guldsmed der solgte udenlandske smykker ude i [by]. Vi kiggede nogle gange på hans tlf. men han blev mere og mere stresset og talte i en lind strøm.

Vi forsøgte at sende hans fotos via Icloud (hvilket ikke var gået igennem da konsulenten kom hjem).

Vi gennemgik de fotos der tidligere som screenshots var sendt til selskabet. Konsulenten havde udprintet disse fotos for kunne få en forklaring på hvor mange guldmønter der reelt var tale om.

Bl.a. talte vi om fotoet hvor han holder mønterne foran sig selv, og han ses i baggrunden. Jeg spurgte om hvor mange mønter der var tale om. Hvilket han ikke kunne svare på men gav sig til at tælle. Han talte mindst to gange.

Konsulenten bemærkede at han således ikke vidste hvor mange mønter der var tale om, og han talte forkert, da der i den nederste række af mønter på en snor var 8 mønter og ikke 7 mønter.

Konsulenten undredes over at han ikke vidste dette antal mønter. Ifølge fotoet er der 18 mønter.

På andre fotos han havde var der 19 mønter, der hvor mønterne ligger 'alene' på de fremsendte fotos.

...

Foto screenshot IMG 0957. Foto bærer tydeligt præg af at være en screenshot, hvilket han dog sagde det ikke var. Det bemærkedes at på den nederste række af mønter er 8 mønter, men flere gange sagde han 7 stk. og udtalte det [udenlandske] navn på denne enhed/størrelse.

De sedler/noter, visitkort fra guldsmeden mente han var udstedt for ca. 2-3 år siden. (der er ingen dato på disse, hvilket bemærkedes).

(...)

Han forsøgte at finde fotoet af mønterne, men blev mere og mere stresset.

Vi aftalte til sidst at han ville sende foto af mønterne, som han mente han i original foto havde på hans mobil tlf.

(...)

Jeg ville kigge på de fremsendte fotos og vende tilbage, hvorefter jeg kørte fra stedet.

Rapport fortsat den 29. august. 2. møde.

Forsikringstager, ..., og hans kammerat ..., blev efter telefonisk aftale truffet ude på stedet. der var på forhånd aftalt at han skulle finde fotos frem af hans smykker og det skulle være de originale fotos.

Vi gennemgik, opsummerede lige sagen kort. Hvor ML havde udprintet alle de fotos han havde.

Dette havde han gjort nede på biblioteket.

Han gentog som under det 1. møde, at mønterne var gaver fra venner og hans [familie-medlem] og nogle han selv havde købt.

Vi fik markeret de fotos han havde. De fotos han nu havde spurgte jeg til om han ikke havde de originale da disse igen lignede screenshots. Han svarede det havde han ikke, det var de eneste fotos han havde.

Vi markerede alle de fotos vi kunne se, var med mønter på og sendte til konsulentens e-mail, med et icloud link.

Jeg spurgte til billedet og prisangivelsen af mønterne fra 27. [maj], hvor dette foto var. Dette kunne han ikke svare på. Han havde heller ikke den originale 'notes seddel'. Denne seddel var lavet sammen med de øvrige for 2-3 år siden.

...

Seddel med beløb, kun modtaget som foto, screenshot.

Vi aftalte at jeg snarest ville opføre og afgøre sagen. Han blev oplyst at han havde maks. dækning på 77900, 10 % af hans indbøsum, men dette ikke var ensbetydende at han ville få erstatning for guld.

Jeg oplyste at jeg skulle hjem og kigge på sagen først. Vi aftalte at han gerne ville have det fremsendt på brev. Jeg oplyste at breve i dag tog mange dage, men det ville han gerne. Vi afsluttede samtalen og jeg kørte fra stedet.

Rapport fortsat samme dag.

Besøg hos guldsmeden, [navn og adresse]. Konsulenten foreviste guldsmeden de nogle af de fotos af mønterne og de notater og visitkort fra '[guldsmeden]'. Han var vist ejer af butikken og noget afvisende for at tale. 'hvad vil du'. Adspurgt omkring det var ham der havde udfyldt disse papirer, hvor han fik forevist visitkortet og 'notatpapiret' med [guldsmedens] stempel. Dette bekræftede han at det var hans håndskrift. Han kommenterede ikke på de fotos af mønterne.

Han spurgte om jeg ville have nogle priser på disse guldsmykker. Hvilket jeg svarede ja til.

Han sagde hurtigt nogle priser ud fra note papiret, der starter med 8 X GRAMSE=2,5 pris sagde han 10.000 kr. stk. i alt 80.000 kr.

6X Beblikk= disse kostede 25.000 kr. stk. i alt 150.000.

1x Resat Besk, denne kostede 26.000 kr. i alt 25.000.

4 X Tom altin, denne kostede 4.000 kr. stk. i alt 16.000.

Kort efter kørte jeg igen fra stedet.

Selskabet afgjorde sagen overfor klager d. 30.08.2023 og afviste at udbetale erstatning for krav på guld og guldmønter, da den fremsendte dokumentation ikke i tilstrækkelig grad udgjorde dokumentation for ægthed eller ejerskab.

Afvisning fremlægges som bilag F.

Af afgørelsen fremgik, at hvis der i sagen dukkede yderligere dokumentation op, så var klager velkommen til at kontakte selskabet.

Herefter modtog selskabet de originale fotos fra klager d. 13.09.2023 via mail, som fremlægges som bilag G.

Det fremgik af de modtagne fotos EXIF-data, at de var optaget d. 24.12.2022 og 27.12.2022.

Selskabet meddelte klager samme dag, at mailen med originale fotos ikke ændrede selskabets vurdering af sagen, da de modtagne fotos ikke kan anses for behørig dokumentation. Mailen fremlægges som bilag H.

Selskabet kvalitetsafdeling modtog efterfølgende klage fra klager d. 19.09.2023, som fremlægges som bilag I.

Af klagen fremgik, at klager ikke kunne acceptere selskabets afgørelse og at han var uforstående overfor, at selskabet havde fastholdt afvisningen på trods af, at han havde indsendt de originale fotos, og at han ikke havde yderligere dokumentation. Af mailen anførte klager bl.a. følgende: Jeg har arvet disse som gaver fra bryllup og ved højtider. Af den årsag kan jeg ikke fremvise banktransaktioner.

Selskabets kvalitetsafdeling besvarede klagers klage d. 21.09.2023, som fremlægges som bilag J.

I besvarelsen anførte selskabet, at det var bemærkelsesværdigt, at klager havde ændret sin forklaring vedrørende hvordan guld/guldmønterne var anskaffet, da han ved første dialog om anskaffelse af guldmønterne havde forklaret, at han selv havde købt disse i [land] og at han ikke havde modtaget dokumentation i form af kvittering eller certifikat, da dette ikke var noget man fik i [land] ved handel hos guldsmed. Selskabet fandt det modstridende, at det nu var oplyst i den modtagne klage, at guld/guldmønterne var arvet som gaver og at klager af den årsag ikke kunne fremvise banktransaktioner.

Det blev oplyst, at det direkte fremgår af punkt 7.9 i forsikringsbetingelserne, at for at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de stjålne genstande og hvis man ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, kan GF Forsikring afvise kravet. Derudover blev det oplyst, at omstændighederne vedrørende anskaffelse af guld/guldmønterne skærpede dokumentationskravet.

Selskabet fastholdt, at klager ikke havde dokumenteret sit krav og ejerskabet af guld/guldmønter og at afgørelsen fastholdes.

Vurdering

Det følger af almindelige erstatningsretlige principper, at den der rejser et krav, skal bevise kravets rigtighed og størrelse.

Klager har alene fremlagt dokumentation i form af fotos og 'vurdering' fra guldsmed.

Det bemærkes, at det af klageskemaet fremgår, at selskabet i forbindelse med indtegningen skulle have anmodet om klager om at få guldmønterne vurderet af dansk guldsmed og have masser af billeder.

Forsikringen trådte i kraft den 1. september 2020.

Denne opfordring fra selskabet er udokumenteret og der er i selskabets system ingen noteringer af en sådan opfordring.

Af EXIF-data kan udledes, at fotos var optaget hhv. den 24.12.2022 og 27.12.2022. Det synes bemærkelsesværdigt, at der alene kan fremlægges få fotos af mønterne, og at de er optaget inden for en kort tidsmæssig periode. Det er ligeledes bemærkelsesværdigt, at fotos ikke blev optaget i forbindelse med policens ikrafttrædelse den 11. februar 2022.

Klager har oplyst, at han har fået lavet en vurdering hos guldsmed, ... for 2-3 år siden, hvilket fremgår på bagsiden af et visitkort fra [guldsmeden].

Det er selskabets vurdering, at det fremlagte visitkort fra [guldsmeden], med håndskrevet opremsning på bagsiden, ikke kan betragtes som en 'vurdering' af mønterne. Det bemærkes, at hverken fremgår dato, stempel eller anslået vurdering. Det er ydermere bemærkelsesværdigt, at 'vurderingen' ifølge klager blev udarbejdet for 2-3 år siden, og således ikke i forbindelse med policens ikrafttrædelse den 11. februar 2022, hvilket synes at være i modstrid med det i klageskemaet anførte om, at klager ikke var i besiddelse af dokumentation i forbindelse med ikrafttrædelsen den

Ankenævnet for Forsikring

8.

100536

11. februar 2022, hvor selskabet angiveligt skulle have opfordret klager til at tage billeder og indhente en vurdering af guldmønterne.

Det følger af Ankenævnets praksis, at foto ikke udgør dokumentation for ejerskab eller ægthed, jf. bl.a. 98371, 98840 og 99891.

Selskabet finder det bemærkelsesværdigt, at klager har ændret sin forklaring om anskaffelse af guld/guldmønterne, hvorved forklaringerne findes modstridende. Klager har oplyst, at man i [land] ved handel hos guldsmed ikke modtager kvitteringer/certifikat. Dette finder selskabet ej korrekt og som utroværdigt.

Da der er tale om særligt private værdigenstande af høj værdi og da dette er anskaffet inden for 3-5 år, skærpes beviskravet. På den baggrund har selskabet ikke fundet anledning til at foretage en skønnet opgørelse af krav på guldmønter, da klager efter selskabets opfattelse ikke ved den fremlagte dokumentation har sandsynliggjort hverken ejerskab eller ægthed.

Sammenfatning

Sammenfattede er det selskabets opfattelse,

- At medlemmet ikke har dokumenteret sit krav for guld/guldmønterne.
- At medlemmet ikke har dokumenteret ejerskabet af guld/guldmønterne."

Klageren har i meddelelse af 5/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er ikke enig i deres udtalelse, omkring jeg har ændret forklaring i løbet af samtalerne.

Jeg har oplyst, at jeg både har haft en del af disse som gaver / arv - og købt nogle stykker, fået hjælp af min venner, så godt som vi nu kan tale.

Med al respekt, tog det os meget lang tid at sende disse billeder i original kvalitet, da det ikke er helt nemt at sende disse på den måde som de ønsker. Man skal jo næsten være IT ekspert. Jeg er på et teknisk niveau ift al det. Jeg har forhøjet min sum for guld og sølv, hvorfor nævner de så ikke disse forhøjet krav ift. dokumentation på nogen som helst tidspunkt i deres rådgivning. Jeg bliver rådet til at tage billeder og vise jeg har dem på (i dette tilfælde holder jeg så billederne).

Jeg har jo netop af denne årsag, forhøjet min sum guld, fordi denne ellers ikke være tilstrækkelig. Hvorfor bliver denne forhøjet sum ikke nævnt fra deres side.

Det er jo direkte noget som kræver ekstra rådgivning, når man vælger en så vigtig tilvalg. Så de skal nok se efter policen, at jeg ikke kun er dækket for de 10% af min indbøsum. Det var vigtigt og afgørende for mig, at denne sum var forhøjet, hvilket jeg har gjort dem opmærksomme på over flere omgange inden de fik accepteret mig som kunde."

Selskabet har i brev af 8/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

Ændret forklaring

For så vidt angår klagers bemærkninger om, at han ikke skulle have ændret forklaring i forhold til indkøb/anskaffelser af smykket.

Det henvises i det hele til det klagesvarskriftet anførte, som fastholdes.

Tegning af tilvalgsdækning

Som bilag M fremlægges kopi af police af 24. oktober 2020 og som bilag N 11. februar 2022.

Det fremgår af policen af 24. oktober 2020, at denne var tegnet med en sum på kr. 731.000 og der ikke var tegnet udvidet dækning for guld, sølv m.m.

Dækningen indebar, at dækningen for særlige private værdigenstande var begrænset til maksimalt 10 % af forsikringssummen pt. forsikringsbegivenhed

Af policen af 11. februar 2022 fremgår, at forsikringen pr. 10. februar 2022 blev ændret med tilvalgsdækningen udvidet guld, sølv, mm. med en sum på kr. 114.000.

Det fremgår af klagers kommentarer, at årsagen til at han har taget billeder af det pågældende guld skyldes rådgivning fra forsikringsrådgiver. Det bemærkes, at billederne ikke er optaget i umiddelbar forlængelse af ikrafttrædelse af dækningen den 10. februar 2022, men mere end 10 måneder senere, jf. klagesvarskriftet anførte om EXIF-data.

Det bemærkes, at dokumentationskrav for tillæggsdækningen 'Udvidet guld, sølv m.m.' er de samme som gælder for forsikringen i øvrigt.

Klagers bemærkninger giver ikke anledning til en ændret vurdering fra selskabets side og det henvises i det hele til det i klagesvarskriftet anførte."

Klageren har i meddelelser af 13/2 2024 bl.a. anført:

"Det er vel rigtigt, billederne er taget senere, men jeg kan ikke se hvad det har at gøre med skaden bliver afvist.

Jeg er ikke god til forstå hvad originale billeder betyder, jeg har blot fornemmelsen af et billede er et billede. At jeg har originale billeder før skaden / tyveriet, er vel positivt, hvordan kan det være negativt. Skal det forstås, at så længe man har taget et originalt billede, kan det ikke udskiftes med et nyere billede, siden de henviser til billedet er 10 mdr. ældre ændringen på policen. (forhøjelse af guld / sølv dækningen).

Jeg har oplyst, jeg har en masse billeder fra andre tidspunkter, men disse vil de ikke godkende fordi de ikke kan se tidsstempel, så er det vel i orden jeg har endeligt originale billeder taget senere. Hvorfor nævner GF ikke selv, at jeg har forhøjet min dækning for guld / sølv, og den rådgivning de har haft i forbindelse med det. Kan de dokumentere hvad jeg er blevet oplyst? Jeg synes det er for nemt

at blot afvise hele min sag, ved at nævne først er billederne ikke gode nok og så efterfølgende at billederne er 10 mdr. gamle. Vil det sige, fordi jeg ikke har haft styr på billedets originalitet i starten, så vil jeg aldrig rette min fejl ved at have 10 mdr. gamle billeder?

...

De vil jo ikke engang dække op til den første sum (10% dækning af policen), at de bruger forhøjelsen som en undskyldning for billederne er 10 mdr. gamle kan jeg slet ikke forstå. Jeg laver netop forhøjelsen fordi jeg bliver rådet til at forhøje dækningen, når jeg selv nævner det overfor rådgiveren."

Ankenævnet for Forsikring

10.

100536

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets telefonnotat af 27/6 2023 fremgår bl.a.:

"Ft og hans ven ringer for at drøfte sagen da ft ikke er så god til dansk. Jeg er derfor på højtaler, så de begge kan høre mig.

Jeg spørger til hændelsen. Det oplyses, at hr ft kl. 23-23:30 var tager til [by], over til hans børn hvor han overnattede. Næste dag kom han retur ca. kl. 10:15, hvorved han opdagede at døren til hans lejlighed var sparket op. (Denne har ejendomskontoret nu lavet).

Herefter kontaktede han politiet, som ankom ved 11-tiden. Der er ej andre i opgangen der har haft tyveri.

Politiet har ikke fundet nogle spor eller lign.

Genstande: Jeg spørger til den opgørelse der er medsendt, som er lavet på papir og skrevet med kuglepind.

Jeg spørger om det er en opgørelse over hvilket guld der er stjålet. Dette bekræfter de og at det er en bekendt der har lavet den for ft.

(Det bemærkes at billedet er fra 27. maj - (27 ... – [sprog] for Maj), dette undrer mig da tyveriet er sket 20. juni.

Jeg har info om, at vi ønsker en udspecificeret opgørelse over hvad det er for guld, anskaffelse mv. da ft blot har skrevet guld 160.000 kr.

Derudover skal vi have udfyldt samtykkeerkl. så vi kan indhente pol.rapporten.

vi har aftalt jeg sender mail med ydr. og samtykke på eboks.

Af selskabets telefonnotat af 28/6 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med ft og en der hjælper ham, som hedder ... De oplyser at de nu har sendt udspecificeret opgørelse til os samt billeder. Jeg oplyser, at jeg kan se at billederne er screenshots og be-

der om de sender de originale som tidligere nævnt. Det har de ikke mulighed for da han kun har screenshots liggende og de kan ikke finde de originale billeder. Vi aftaler de forsøger at finde de originale billeder.

Vi har talt om smykkerne hvornår ft har anskaffet dem. Han mener at det er inde for 3-4 år siden. Smykkerne/guld vedhængene er købt i [land]. Han har ingen kvitteringer/certifikater mv. De oplyser blot at det får man ikke i [land], hvilket undre mig. Udover billederne har han ingen dokumentation på dem. Han kan heller ikke huske hvilket guldsmed det er købt hos i [land]."

Af politiets anmeldelsesrapport af 23/6 2023 fremgår bl.a.:

"Sagens genstand:

Dør sparket ind til lejlighed. Guld til en værdi af 160.000 kr. stjålet. Ingen relevante spor.

...

[Klageren] forklarede kort, at han havde haft indbrud i sin lejlighed og at der var stjålet guld til en værdi af 160.000 kr.

...

Gerningsstedsundersøgelsen viste, at døren til lejligheden var sparket op. Tøjskabet i soveværelset var gennemrodet. Der var ikke rørt ved genstande, som normalt ikke blev rørt ved. Guldet havde ligget i tøjskabet."

Ankenævnet for Forsikring

11.

100536

Af selskabets interne, udaterede rapport fremgår bl.a.:

"Krav

Guldmønter værdi ansat af guldsmeden 272.000. Kontanter 5000, tøj og sko 8000. samlet krav ca. 285.000 kr.

Erstatning

6.459,00

...

Genstande: Jeg spørger til den opgørelse der er medsendt, som er lavet på papir og skrevet med kuglepind.

Jeg spørger om det er en opgørelse over hvilket guld der er stjålet. Dette bekræfter de og at det er en bekendt der har lavet den for ft.

(Det bemærkes at billedet er fra 27. maj - (27 ... – [sprog] for Maj), dette undrer mig da tyveriet er sket 20. juni.

Jeg har info om, at vi ønsker en udspecificeret opgørelse over hvad det er for guld, anskaffelse mv. da ft blot har skrevet guld 160.000 kr.

...

Jeg har talt med ft og en der hjælper ham, som hedder ... De oplyser at de nu har sendt udspecificeret opgørelse til os samt billeder. jeg oplyser at jeg kan se at billederne er screenshots og beder om de sender de originale som tidligere nævnt. Det har de ikke mulighed for da han kun har screenshots liggende og de kan ikke finde de originale billeder. jeg har info om, at screenshots ikke kan bruges som dokumentation. Vi aftaler de forsøger at finde de originale billeder.

Vi har talt om smykkerne hvornår ft har anskaffet dem. Han mener at det er inde for 3-4 år siden. Smykkerne/guld vedhængene er købt i [land]. Han har ingen kvitteringer/certifikater mv. De oplyser blot at det får man ikke i [land], hvilket undrer mig. Udover billederne har han ingen dokumentation på dem. Han kan heller ikke huske hvilket guldsmed det er købt hos i [land].

Fra mailopgørelse:

Liste: Guldvedhæng:

8 stk. guld á 17.5 gram - 22 karat

1 stk. guld á 36 gram - 22 karat

6 stk. guld á 35 gram - 22 karat

4 stk. guld á 7 gram – 22 karat

Penge:

Samling af mønter som var hængt op på væggen i billedrammer af 2 stk.

Den ene med kun 10'er og 20'er, det andet ramme med 5'er og mindre.

Værdi ca. 5000 kr. i alt.

Tøj:

1 stk. Jakkesæt fra Hugo Boss -Værdi ca. 4000 kr. – Købt i 2020

1 stk. Jakkesæt fra Hugo Boss -Værdi ca. 4000 kr. – Købt i 2021

2 stk. Nike sko, som var oplyst til politiet ved gennemgang i lejligheden.

Ca. 1500 kr. stk. Altså 3000 kr. Købt i 2020 / 2019. Begge brugt få gange.

Antik skål som er arv, lavet af bronze eller kobber. Pris kendes ikke.

Iphone 13 Pro Max købt i 2021 – Ekstra forsikring tegnet gennem ... butik – derfor ingen krav til GF.

...

Forsikringstager, [klageren], og hans kammerat ..., blev efter telefonisk aftale truffet ude på stedet. [Klageren] havde aldrig før prøvet at have indbrud før. Han talte meget dårligt dansk, men kunne godt forstå det meste dansk. Vi aftalte at han kunne få det oversat af [kammerat] ellers måtte han spørge. Hvilket han nikkede ja til.

[Klageren] der virkede temmelig stresset imens han viste rundt i lejligheden. Han talte meget dårligt dansk, men kunne godt forstå dansk. Kammeraten '...' (han bogstaverede sit navn højt for konsulenten) og [kammerater] forsøgte i talestrømmen at oversætte løbende under samtalen. [Klageren] forklarede at guldet var taget inde fra soveværelset af. Tøj og sko var dels taget fra soveværelset og gangen. Kontanterne havde hængt i stuen, som han havde foto af, samt den antikke vase var der foto af.

Gennemgang af skaden:

Han var meget talende, så jeg lod ham tale, imens kammeraten forsøgte at bremse ham lidt i talestrømmen, for at kunne nå at oversætte, hvad han sagde.

Guldet:

Han havde også foto af hans guld, og dette guld var noget der var købt i [land], og det havde han dels fået af hans [familiemedlem] fra [land] og dels af venner og så havde han selv også købt noget af dette guld. Han havde ingen kvitteringer af køb af guld som var erhvervet for 3-4 år siden, men kun foto og en vurdering fra en 'guldsmid i [by]', som han ikke lige kendte adressen på, men hvor adressen fremgik af det ene foto af vurderingen, hvor man ifølge ham skulle kunne se adressen. Vi kiggede på nævnte foto, vurderinger, samt de priser der sås nedskrevet på hans fotos. Nogle af guldmønterne havde han fået af hans [familiemedlem], nogle havde han selv købt indenfor de sidste par år- adspurgt til dette svarede han (oversat af [kammerat]) 'indenfor de sidste 3-5 år, noget er fra [land], og noget givet af venner som gaver'. Det var ifølge ML en tradition at give guld som gaver. Der var ingen kvitteringer det fik man ikke i [land].

Det bemærkedes at han ikke kunne udrede og huske hvad han selv havde købt guld og hvad han havde fået i gave. Men alle mønterne var erhvervet indenfor de sidste 3-5 år. Han ses at være ... år gammel.

Ud fra fotoet der var i så dårlig opløsning, kunne man ikke se havn og adresse på guldsmeden, men han gentog at det var guldsmid der solgte udenlandske smykker ude i [by]. Vi kiggede nogle gange på hans tlf. men han blev mere og mere stresset og talte i en lind strøm.

Vi forsøgte at sende hans fotos via Icloud (hvilket ikke var gået igennem da konsulenten kom hjem).

Vi gennemgik de fotos der tidligere som screenshots var sendt til selskabet. Konsulenten havde udprintet disse fotos for kunne få en forklaring på hvor mange guldmønter der reelt var tale om.

Bl.a. talte vi om fotoet hvor han holder mønterne foran sig selv, og han ses i baggrunden. Jeg spurgte om hvor mange mønter der var tale om. Hvilket han ikke kunne svare på men gav sig til at tælle. Han talte mindst to gange.

Konsulenten bemærkede at han således ikke vidste hvor mange mønter der var tale om, og han talte forkert, da der i den nederste række af mønter på en snor var 8 mønter og ikke 7 mønter. Konsulenten undredes over at han ikke vidste dette antal mønter. Ifølge fotoet er der 18 mønter. På andre fotos han havde var der 19 mønter, der hvor mønterne ligger 'alene' på de fremsendte fotos.

...

Foto screenshot IMG 0957. Foto bærer tydeligt præg af at være en screenshot, hvilket han dog sagde det ikke var. Det bemærkedes at på den nederste række af mønter er 8 mønter, men flere gange sagde han 7 stk. og udtalte det tyrkiske navn på denne enhed/størrelse.

De sedler/noter, visitkort fra guldsmeden mente han var udstedt for ca. 2-3 år siden. (der er ingen dato på disse, hvilket bemærkedes).

Antik krukke

Denne var en gave fra hans [familiemedlem]. Værdien vidste han ikke nøjagtig, men han havde stillet et krav på 1000 kr. som konsulenten accepterede.

Tøj og sko. Han havde haft to par sko der var stjålet. adspurgt svarede han at de var af mærket 'NIKE'. Prisen var ca. 1500 Kr. pr par. Han havde ingen kvitteringer eller fotos af disse. Alder oplyst til ca. 2-3 år gamle.

Jakkesæt, var af mærket HUGO BOSS, købt for ca. 3 år siden i Danmark. Tidligere havde han oplyst at prisen var ca. 4000 pr. sæt. Han havde ingen kvitteringer eller fotos af disse jakkesæt.

Mobilen, iPhone 13 Pro Max købt i 2021 – Ekstra forsikring tegnet gennem ... butik.

Han havde fået stjålet, værdi ca. 8000 kr. Han havde ikke krav for denne, da den blev dækket af en anden forsikring.

Kontanter

Kontanterne, der ifølge ml var bestående af 5 kr., 10 kr. og 20 kr. danske mønter havde siddet indrammet i stuen i to billedrammer. Han havde ikke lige foto af dette ved hånden men vi aftalte at han ville sende dette til konsulenten.

Han viste og forklarede, hvor billedrammeren med de mange Danske penge havde siddet i stuen.

Han mente at der var for ca. 1000 kr. i det ene billedramme og ca. 4000 i den anden, samlet var der for '4000-5000 kr.' dette mente han at kunne bevise ved det foto han ikke lige kunne finde, da han var temmelig stresset under samtalen.

Fotoet af kontanterne mente han var nogle år gammel. Pengene han havde indrammet var i 5, 10, og 20 dkr. alle mønterne var danske mønter.

Han forsøgte at finde fotoet af mønterne, men blev mere og mere stresset.

Vi aftalte til sidst at han ville sende foto af mønterne, som han mente han i original foto havde på hans mobil tlf.

På vej ud ad døren sagde ML at han manglede penge og derfor gerne ville have sagen afsluttet, imens han stod og vendte lommerne udad på hans bukser. Konsulenten bemærkede dette, da det ikke ville gøre en forskel om han havde hans ejendele eller ej, da det ikke var dagligdagsting han manglede men dyre guldsmykker, der vel ikke skulle sælges nu og her.

Jeg ville kigge på de fremsendte fotos og vende tilbage, hvorefter jeg kørte fra stedet.

Rapport fortsat.

Dan konsulenten kom hjem var der ikke sendt en e-mail til min mail, med et icloud link.

Efterfølgende sendte jeg en mail med en vejledning i at sende fotos til konsulenten via Icloud link.

Efter noget tid ringede [kammerat] på vegne af ML, han kunne høres i baggrunden og jeg genkendte hans stemme og [kammeratens] stemme.

Vi aftalte at mødes igen, da de ikke kunne finde ud af det jeg havde skrevet til dem.

Rapport fortsat den 29. august. 2. møde.

Forsikringstager, [klageren] og hans kammerat ..., blev efter telefonisk aftale truffet ude på stedet. der var på forhånd aftalt at han skulle finde fotos frem af hans smykker og det skulle være de originale fotos.

Vi gennemgik, opsummerede lige sagen kort. Hvor ML havde udprintet alle de fotos han havde. Dette havde han gjort nede på biblioteket.

Han gentog som under det 1. møde, at mønterne var gaver fra venner og hans [familiemedlem] og nogle han selv havde købt.

Vi fik markeret de fotos han havde. De fotos han nu havde spurgte jeg til om han ikke havde de originale da disse igen lignede screenshots. Han svarede det havde han ikke, det var de eneste fotos han havde.

Vi markerede alle de fotos vi kunne se var med mønter på og sendte til konsulentens e-mail, med et icloud link.

Jeg spurgte til billedet og prisangivelsen af mønterne fra 27. [maj] hvor dette foto var. Dette kunne han ikke svare på. Han havde heller ikke den originale 'notessedel'. Denne seddel var lavet sammen med de øvrige for 2-3 år siden.

...

Seddel med beløb, kun modtaget som foto, screenshot.

Vi aftalte at jeg snarest ville opføre og afgøre sagen. Han blev oplyst at han havde maks. dækning på 77900, 10 % af hans indbøsum, men dette ikke var ensbetydende at han ville få erstatning for guld.

Jeg oplyste at jeg skulle hjem og kigge på sagen først. Vi aftalte at han gerne ville have det fremsendt på brev. Jeg oplyste at breve i dag tog mange dage, men det ville han gerne.

Vi afsluttede samtalen og jeg kørte fra stedet.

Rapport fortsat samme dag.

Besøg hos guldsmeden, ..., [adresse]. Konsulenten foreviste guldsmeden de nogle af de fotos af mønterne og de notater og visitkort fra [guldsmeden]. Han var vidst ejer af butikken og noget afvisende for at tale. 'hvad vil du'. Adspurgte omkring det var han der havde udfyldt disse papirer, hvor han fik forevist visitkortet og 'notatpapiret' med [guldsmeden] stempel. Dette bekræftede han at det var hans håndskrift. Han kommenterede ikke på de fotos af mønterne.

Han spurgte om jeg ville have nogle priser på disse guldsmykker. Hvilket jeg svarede ja til.

Han sagde hurtigt nogle priser ud fra note papiret, der starter med 8 X GRAMSE=2,5 pris sagde han 10.000 kr. stk. i alt 80.000 kr.

6X Beblikk= disse kostede 25.000 kr. stk. i alt 150.000.

1x Resat Besk, denne kostede 26.000 kr. i alt 25.000.

4 X Tom altin, denne kostede 4.000 kr. stk. i alt 16.000.

Kort efter kørte jeg igen fra stedet.

Rapport fortsat 30. august.

Samtale med ..., fagansvarlig omkring erstatning for disse guldmønter. Han havde forinden fået fotos af guldmønterne mm tilsendt.

Han fik forlagt sagen og vi drøftede denne.

Vi endes om at der ikke skulle erstattes idet både konsulent og fagansvarlig ikke mente at han havde

dokumenteret ejerskabet af disse mønter.

Fortsat samme dag.

Opgørelse i form af ECC-opgørelse og mail med afvisning af guldmønterne sendt til medlem.

...

Yderligere undersøgelse og bemærkninger:

Da fotos blev gennemgået under møderne, var der forskellige antal guldmønter på de forskellige fotos. Det bemærkes at på nogle fotos ses 18 mønter og på andre fotos ses 19 mønter, dem hvor han holder mønterne foran sig. Han vidste ikke hvor mange mønter der var tale om

ALLE fotos der er modtaget i sagen, er fortsat screenshots. Han siger at de fotos han har optaget, er optaget for 2-3 år siden, sammen med vurderingen.

Det ene foto som er modtaget og sendt til selskabet ses på Billedet (screenshot) at være et LIVE foto fra 27. ... (27. maj) Fotoet er efter konsulenten har overtaget ikke modtaget og ej heller set på de to møder der afholdt på hans adresse.

Hvis vurderingen er lavet for 2-3 år siden, må han således have fået guldet i gave, eller købt fra 2-3 år siden op til 4-5 år siden, hvor han fik, købte de første mønter.

...

Foto som sendes til selskabet i første omgang, men sås ikke på hans tlf. senere og er heller ikke modtaget i original.

Konklusion:

Det må lægges til grund at der er tale om indbrud på stedet.

Det må lægges til grund at der er stjålet diverse genstande fra lejligheden.

Det bemærkes at der er en funktionsdygtig effektiv dørtelefon med kamera før man kommer ind i opgangen.

Det bemærkes at ML ikke vidste nøjagtigt hvor mange mønter der var stjålet under mødet. Han måtte tælle.

Han er ... og har erhvervet sig guld ved køb og fået i gaver og har kontanter hængende på væggen.

Guldet må være erhvervet imellem 2-3 år og op til 4-5 år. Da vurderingen er lavet for 2-3 år siden. Og guldet er købt fået, uden kvitteringer fra [land] for 4-5 år siden."

Af selskabets brev af 20/6 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget de fremsendte fotos via det iCloud link der blev sendt til min e-mail den 29. august. 2023.

Selskaber anerkender at der er forøvet indbrud i lejligheden, hvor Politiet har været på adressen og optage Politirapport, som nu er modtaget i sagen.

Selskabets konsulent har ved selvsyn besigtiget lejligheden og gennemgået skaden med dig, [klageren] med oversættelse fra din ven ...

Politiet har noteret at der er stjålet guld for ca. 160.000 dkr. Guld til en værdi af 160.000 kr. stjålet.

Selskabet dækker således de genstande for så vidt angår almindeligt indbo og kontanter der er oplyst i sagen og som ses påført, ECC-opgørelsen. Enkelte genstande opgøres skønsmæssigt da der ikke er kvittering for disse ting.

Angående guldmønterne som er oplyst stjålet under indbruddet har du kunne vise billeder i form af screenshots hvor du holder disse guldmønter og de ligger på dit stuebord i hjemmet. Du har kunnet forklare og fremvise en seddel, der viser mønternes [udenlandske] navne med vægtangivelse med stemplet fra guldsmed ..., fra [by] og et visitkort fra [guldsmed] (Både seddel og visitkort har samme adresse, ..., men to forskellige navne). Mønterne er uden yderligere dokumentation.

Ankenævnet for Forsikring

17.

100536

Mønterne er indenfor de sidste 4-5 år enten modtaget som gaver, eller du selv har købt for ca. 3 år siden og modtager som gaver fra din [familiemedlem].

Der er et live foto af priserne på guldet, til en samlet beløb på 161.000 kr. Ifølge dig er denne seddel lavet af guldsmeden. Sedlen er ikke modtaget fysisk af konsulenten.

Det er dig som forsikringstager der skal dokumentere og sandsynliggøre dit krav overfor forsikringsselskabet.

Du har oplyst til konsulenten at du kun har disse billeder der er fremsendt. Du har afleveret en seddel stemplet af eller anden form for dokumentation i form af kvitteringer eller andet. Mønterne er dels købt af dig selv og dels fået som gave indenfor de sidste 4-5 år.

Jeg har forelagt og drøftet sagen med GF Forsikrings fagansvarlige ..., der sidder bl.a. med indbo-forsikringsskader. På det foreliggende grundlag kan GF Forsikring ikke yde dig erstatning for de guldmønter/guld til en oplyst til en pålydende værdi for 2-3 år siden til 161.000 dkr."

Af klagerens e-mail af 13/9 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Som oplyst kan jeg ikke dokumentere kvitteringer, da disse er gaver fra bryllup mm gennem årene. Jeg har derfor taget så mange billeder, da jeg blev rådgivet til det."

Af klagerens e-mail af 19/9 2023 fremgår bl.a.:

"Hvordan kan jeg ellers bevise mit ejerskab over mine guldmønter? Jeg har arvet disse som gaver fra bryllup og ved højtider. Af den årsag kan jeg ikke fremvise en banktransaktion. Jeg har også været forbi guldsmed hvor dokumentation er sendt til jer. Det var det jeg blev rådet til af GF da jeg fik tegnet mine forsikringer."

Af police af 24/10 2020 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker:	Valgt	Sum	Selvrisiko
...			
Udvidet guld, sølv, m.m.	Nej"		

Af police af 11/2 2022 fremgår bl.a.:

"Forsikringen dækker:	Valgt	Sum	Selvrisiko
...			
Udvidet guld, sølv, mm.	Ja	114.000 kr.	1.702 kr. "

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"7.9 Dokumentation

Ankenævnet for Forsikring

18.

100536

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 skadesanmeldelsen.

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

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. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

Nævnet har fået forelagt fotografier af guldmønter med håndskrevet seddel ved siden af, af forstørrelse af den håndskrevne seddel hvoraf ses udenlandsk tekst med antal- og gram angivelser, af klageren med 12 eller 13 mønter på snor og 6 rundt om halsen, af guldmønter/vedhæng på forskellige baggrunde, af fotografi på telefon med datering 27/5 af håndskrevet seddel med udenlandsk tekst og antal- og værdiangivelser, af mønter i forskellige sammenhænge med metadata 24/12 2022 og 27/12 2022 taget på klagerens adresse, af 19 mønter ved siden af en seddel med et stempel og 4 håndskrevne linjer (ikke læsbare) (i undersøgelsesrapport transskriberet til "8 X GRAMSE , 6X Beblikk, 1x Resat Besk, 4 X Tom altin").

Nævnet udtaler:

Klageren havde indbrud og anmeldte, at der var stjålet guld, kontanter samt diverse indbo, kontanter, sko og tøj. Klageren opgjorde kravet for 19 stk. guldmønter/vedhæng til ca. 160.000 kr. Selskabet udbetalte erstatning på 6.459 kr. for indbo, kontanter, tøj og sko. Selskabet har afvist at yde dækning for guldmønter med henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort ejerskab eller ægthed. Klageren ønsker dækning for guldmønter.

Klageren har anført, at han har dokumenteret sit krav med en vurdering fra guldsmed og fotografier. Klageren har anført, at selskabet anbefalede ham at hæve summen for guld/sølv og smykker, og at selskabet "på ingen tidspunkt [har] gjort opmærksom på, jeg skal fremvise

bankudskrifter på købt guld mm. Jeg oplyste dem netop, at de fleste af genstandene som jeg var i besiddelse af, havde jeg arvet og fået i gaver, derfor var det ikke en mulighed for mig af fremvise bankudskrift eller kvittering. De oplyste mig, jeg skulle få disse vurderet af en dansk guldsmed og have masser af billeder". Klageren har anført, at selskabet har afvist hans øvrige fotografier af guldet som dokumentation på grund af manglende metadata.

Selskabet har anført, at der er tale om værdigenstande af høj værdi, som er anskaffet inden for 3-5 år. Derved skærpes beviskravet, hvorfor selskabet ikke har fundet anledning til at foretage en skønnet opgørelse af kravet på guldmønter. Selskabet har anført, at det er udokumenteret, at selskabet har anmodet klageren om at få guldmønterne vurderet af en dansk guldsmed og have masser af billeder. Selskabet har anført, at det er bemærkelsesværdigt, at de fremlagte fotografier af guldvedhæng alle er taget den 24/12 2022 eller den 27/12 2022. Det er bemærkelsesværdigt, at klageren ikke tog fotografierne i forbindelse med, at policen trådte i kraft den 11/2 2022, når klageren har anført, at han tog fotografierne efter anbefaling fra forsikringsrådgiveren. Selskabet har anført, at et visitkort fra guldsmeden med håndskrevet opremsning på bagsiden ikke kan betragtes som en "vurdering" af mønterne. Der fremgår hverken dato, stempel eller anslået vurdering. Det er bemærkelsesværdigt, at "vurderingen" ifølge klageren blev udarbejdet for 2-3 år siden, og ikke i forbindelse med, at policen trådte i kraft den 11/2 2022. Selskabet har anført, at klageren har ændret sin forklaring om anskaffelse af guld/guldmønterne.

Det fremgår af politirapporten, at der blev stjålet guld til en værdi af 160.000 kr.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 27/6 2023, at "jeg spørger til den opgørelse der er medsendt, som er lavet på papir og skrevet med kuglepind. Jeg spørger om det er en opgørelse over hvilket guld der er stjålet. Dette bekræfter de og at det er en bekendt der har lavet den for ft. (Det bemærkes at billedet er fra 27. maj - (27 ... – [sprog] for Maj), dette undrer mig da tyveriet er sket 20. juni".

Ankenævnet for Forsikring

20.

100536

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 28/6 2023, at "Vi har talt om smykkerne hvornår ft har anskaffet dem. Han mener at det er inde for 3-4 år siden. Smykkerne/guld vedhængene er købt i [land]. Han har ingen kvitteringer/certifikater mv. De oplyser blot at det får man ikke i [land], hvilket undre mig. Udover billederne har han ingen dokumentation på dem. Han kan heller ikke huske hvilket guldsmed det er købt hos i [land]".

Det fremgår af klagerens e-mail af 13/9 2023, at "som oplyst kan jeg ikke dokumentere kvitteringer, da disse er gaver fra bryllup mm gennem årene. Jeg har derfor taget så mange billeder, da jeg blev rådgivet til det".

Det fremgår af klagerens e-mail af 19/9 2023, at "hvordan kan jeg ellers bevise mit ejerskab over mine guldmønter? Jeg har arvet disse som gaver fra bryllup og ved højtider. Af den årsag kan jeg ikke fremvise en banktransaktion. Jeg har også været forbi guldsmed hvor dokumentation er sendt til jer. Det var det jeg blev rådet til af GF da jeg fik tegnet mine forsikringer".

Klageren har fremlagt et fotografi af en håndskrevet seddel med et stempel fra en guldsmed, som ifølge undersøgelsesrapporten har teksten "8 X GRAMSE , 6X Beblikk, 1x Resat Besk, 4 X Tom altin" med tilhørende vægtangivelser.

På klagerens fotografier ses guldmønter/vedhæng på forskellig baggrund – herunder sammen med klageren – med metadata den 24/12 2022 og 27/12 2024 taget på klagerens adresse.

Det fremgår af undersøgelsesrapporten, at "Jeg spurgte om hvor mange mønter der var tale om. Hvilket han ikke kunne svare på men gav sig til at tælle. Han talte mindst to gange. Konsulenten bemærkede at han således ikke vidste hvor mange mønter der var tale om, og han talte forkert, da der i den nederste række af mønter på en snor var 8 mønter og ikke 7 mønter. Konsulenten undredes over at han ikke vidste dette antal mønter. Ifølge fotoet er der 18 mønter. På andre fotos han havde var der 19 mønter, der hvor mønterne ligger 'alene' på de fremsendte fotos ... De sedler/noter, visitkort fra guldsmeden mente han var udstedt for ca. 2-3 år siden

Ankenævnet for Forsikring

21.

100536

... Konsulenten foreviste guldsmeden de nogle af de fotos af mønterne og de notater og visitkort fra [guldsmeden] ... Adspurgte omkring det var ham der havde udfyldt disse papirer, hvor han fik forevist visitkortet og 'notatpapiret' med [guldsmeden] stempel. Dette bekræftede han at det var hans håndskrift. Han kommenterede ikke på de fotos af mønterne. Han spurgte om jeg ville have nogle priser på disse guldsmykker. Hvilket jeg svarede ja til. Han sagde hurtigt nogle priser ud fra note papiret, der starter med 8 X GRAMSE=2,5 pris sagde han 10.000 kr. stk. i alt 80.000 kr. 6X Beblikk= disse kostede 25.000 kr. stk. i alt 150.000. 1x Resat Besk, denne kostede 26.000 kr. i alt 25.000. 4 X Tom altin, denne kostede 4.000 kr. stk. i alt 16.000". Det fremgår videre, at klagerens krav er "8 stk. guld á 17.5 gram - 22 karat. 1 stk. guld á 36 gram - 22 karat. 6 stk. guld á 35 gram - 22 karat. 4 stk. guld á 7 gram – 22 karat".

Det fremgår af police af 2/11 2022, at klageren har dækningen "Udvidet guld, sølv m.m." med en sum på 114.000 kr.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 7.9, 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 skadesanmeldelsen. Dette kan gøres ved, at man sammen med anmeldelsen, i det omfang man er i besiddelse heraf, indsender kvitteringer/regninger for købet eller købekontrakt ... Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at GF Forsikring kan afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn".

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren i tilstrækkelig grad har bevist, at han ejede mønterne, som ses på fotografiet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at metadata for visse fotografier viser, at de er taget på klagerens adresse. Nævnet bemærker, at klageren har tegnet dækningen "Udvidet guld, sølv m.m.", hvilket kan være udtryk for, at klageren ejer en vis mængde guld.

Ankenævnet for Forsikring

22.

100536

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at klageren ikke har bevist, at han har et krav på 160.000 kr. for de stjålne mønter. Nævnet finder, at erstatningen må fastsættes skønsmæssigt, og at erstatningen kan fastsættes til 60.000 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer, certifikater eller en egentlig vurdering af guldmønterne. Nævnet bemærker, at guldsmedens seddel med stempel efter det oplyste er udateret, uden angivelse af klagerens navn og uden værdi angivet ud for de oplistede genstande. Nævnet bemærker, at det ikke er muligt at afkode indholdet af teksten på sedlen, herunder sammenkæde indholdet med de mønter, der ses på fremlagte fotografier. Nævnet bemærker, at fotografier ikke i sig selv dokumenterer mønternes ægthed og værdi.

Nævnet har henset til sedlen med angivelse af gram for guldmønterne.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, GF-Forsikring A/S, skal betale skønsmæssig erstatning på 60.000 kr. til klageren. Erstatningen forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24. Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings