

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. august 2024 blev i sag nr. 100642:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alka Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 1/11 2023 har klagerens repræsentant bl.a. anført:

"Vi skriver på vegne af klager for at fremlægge klagers krav vedrørende nogle værdifulde ejendele, der blev stjålet under et indbrud i dennes hjem. Selskabet har anerkendt indbrudstyveri og hændelse - herunder de effekter som er stjålet, men vil ikke anerkende værdien heraf, hvorfor sagen inddrages for Ankenævnet for Forsikring, som herefter må tage stilling til værdispørgsmålet og opgørelse på sagen, da selskabet nægter at følge tidligere kendelser på området.

Selskabet har negligeret forholdet omkring forsikringstager klubmedlemskab i møntklub gennem årtier og nægtet at dække møntsamlinger og værdi heraf som oplyst. Herudover har selskabet nægtet anerkendelse af dokumenteret møntsamling og undladt at undersøge forholdet nærmere ved den udleverede samtykkeerklæring.

Vi vil også gerne fremhæve, at klagers mand har været medlem af møntklubben siden slutningen af 1980'erne og har indsamlet mønter af betydelig værdi. Sikrede har informeret politiet om, at der sandsynligvis var omkring 40.000,00 DKK i mønter stjålet den nat, hvorfor det forekommer dybt bekymrende, at selskabet ikke vægter disse oplysninger betragteligt. Især henset til, at værdien heraf efter en konkret opgørelse vurderes markant højere.

For at kunne tage stilling til kravet og vurdere værdien af de pågældende smykker og ur, har vi foreslået følgende fremgangsmåde. Det vil være hensigtsmæssigt at få foretaget en vurdering af guldsmed, som kan bekræfte autenticiteten og værdien af disse arvesmykker. En professionel guldsmed vil kunne undersøge og vurdere smykkerne ud fra deres æstetiske kvaliteter, materialer og eventuelle signaturer eller stempler, som forsikringstager husker dem. Denne erklæring ville

Ankenævnet for Forsikring

2.

100642

danne grundlag for den videre behandling af kravet. Dette har selskabet afvist og opgjort stik mod praksis på området.

Jeg vil gerne understrege, at det er i alles interesse at opnå en fair og retfærdig vurdering af de pågældende effekter. Ved at inddrage en kompetent guldsmed sikrer vi en objektiv vurdering, som kan danne grundlag for en endelig opgørelse.

Vi ønsker at henvise til den gældende Ankenævnspraksis vedrørende skønsmæssig erstatning i tilfælde, hvor der mangler dokumentation for tabet. Vi henviser til kendelser AK 89113 og AK 77807, som Ankenævnet for Forsikring må inddrage i sin vurdering af sagen. Herunder de i Bilag A gennemgåede kendelser iht. de enkelte punkter smykker, kontanter og møntsamling.

I disse særlige tilfælde vil vi gerne fremhæve behovet for at anvende skønsmæssig erstatning for at retfærdiggøre tabet og sikre en rimelig compensation. Vi er klar over, at det er vores ansvar at sandsynliggøre tabet på anden vis, og vi er villige til at fremlægge al relevant information, der kan hjælpe med at vurdere smykkernes værdi og autenticitet. Desværre melder selskabet, at de ikke ønsker at gøre yderligere iht. Kravet ellers opgørelsen heraf.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi imødeser at selskabet anerkender opgørelsesmetoder og praksis på området og derfor ikke kan afskrive 2/3 af kravet og stille sikrede med en brøkdel af kravet.

Yderligere erstatning skal forrentes iht. FAL §24."

Selskabet har den 19/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager anmeldte den 12. december 2022, at hun havde haft indbrud den 10. december 2022. Gerningsmanden havde brækket et vindue op og ødelagt nogle indre døre også.

Der var stjålet smykker og møntsamlinger.

Sagen blev overgivet til en af selskabets skadekonsulenter, som efter aftale kontaktede klager telefonisk den 15. december 2022.

Klager forklarede, at hende og hendes mand havde været på ferie på [udland]. De var rejst fra Danmark den 12. november 2022 og kom hjem den 10. december 2022. Deres [familiemedlemmer] havde passet huset og hunden, medens de var væk.

[Det ene familiemedlem] havde forladt huset den 10. december 2022 omkring 16.30 tiden og klager og hendes mand var kommet hjem omkring midnat og opdagede, at der havde været indbrud.

Der var stjålet en møntsamling til en værdi på mellem 100.000 kr. og 150.000 kr. Møntsamlingen lå i et pengeskab.

Der var desuden stjålet 5 par guldøreringe til en værdi af 10.000 kr. og et ur med vedhæng til en værdi af ca. 4.000 kr., 5.800 kr. i kontanter tilhørende en vennegruppe og endelig 5.000 kr. i kontanter fra hendes mands [begivenhed].

Klager anmeldte efterfølgende, at der også var sket skade på en sofa, som tyven ved indstigning ad vinduet havde trådt ned i.

Klager havde den 15. december 2022 udfyldt kosterfortegnelse/krav via Scalepoint.

Skadekonsulenten erfarede, at klager en måned tidligere havde anmeldt (en ikke dækningsberettiget) skade på samme sofa, som var sket fordi et barnebarn havde hoppet i sofaen.

Klager oplyste imidlertid at sofaen intet fejlede.

Alka Forsikring modtog den 4. januar 2023 klagers krav via Scalepoint.

Der forelå ingen dokumentation for kravet fraset en enkelt kvittering fra [guldsmed 1] for et køb af '8 carat' den 23. august 2022.

For så vidt angik møntsamlingen fremsendte klager kopier af 43 forskellige sider i mønt og seddelkataloger, hvor klager havde sat en ring om de mønter som angiveligt indgik i møntsamlingen.

Alka Forsikring modtog den 2. marts 2023 politirapporten fra ... Politi.

Det fremgår, at politiet under kørende patrulje blev sendt til klagers adresse til et muligt indbrud den 11. december kl. 01.07. Politiet konstaterede ved gerningsstedsundersøgelsen, at et vindue i stueetagen var opbrudt og alle rum i huset fremstod gennemrodede og at døren på første sal, som havde været aflåst, var tvunget op og beskadiget.

Klager oplyste ifølge rapporten, at der var stjålet en møntsamling til en værdi af ca. 40.000 kr. Klager beskrev møntsamlingen for politiet, som 'Det kongelige møntsæt' der udkom hvert år i december måned. Klagers mand havde købt sættet hvert år siden 1982 og sættet bestod af flere særlige mønter, som klager ikke kunne beskrive, men der var tale om 40 sæt, som lå i reolen på kontoret i et rødt omslag.

På baggrund af den manglende dokumentation for både ejerskab, art og lødighed fastsatte Alka Forsikring en skønsmæssig erstatning, som følger:

For de anmeldte kontantbeløb blev der udbetalt samlet 5.000 kr.

For møntsamling/mønter blev der udbetalt i alt 13.000 kr.

For smykker uden dokumentation 15.000 kr. + 5.320,00 kr. for det smykke klager dokumenterede ved kvittering fra [guldsmed 1].

Alka Forsikring udbetalte derudover 500 kr. for et pengeskab og 800 kr. for eget arbejde i forbindelse med oprydning efter indbruddet.

Den samlede erstatning udgjorde således 39.620,00 kr. minus selvrisko på 1.000 kr.

Alka Forsikring modtog ved mail af 30. marts 2023 henvendelse fra [repræsentant], som repræsentant for klager.

Klagen blev vurderet i kvalitetsafdelingen som ved mail af 8. juni 2023 besvarede henvendelsen og indrømmede en yderligere skønsmæssig erstatning for mønter på 7.000 kr. (+ renter), således, at den samlede erstatning udgjorde 45.781,20 kr.

Ved mail af 4. oktober 2023 henvendte [repræsentant] sig på ny og foreslog, at der blev foretaget en vurdering af smykker, ur og kontanter hos en guldsmed ud fra, hvordan klager huskede smykkerne. [Repræsentant] vedhæftede fotos af klager, hvor hun bar nogle smykker.

[Repræsentant] fremhævede desuden behovet for at anvende en skønsmæssig erstatning og tilføjede, at man var klar over, at det var deres ansvar at sandsynliggøre tabet på anden vis.

[Repræsentant] tilføjede endnu et krav, nemlig på kontant 6.800 kr., som klager havde tjent fra ... og ikke fået sat i banken inden ferien.

[Repræsentant] havde sammen med henvendelsen fremsendt diverse fotos af smykker, dog uden nærmere beskrivelse eller henvisning til hvilke poster billederne vedrørte.

Kvalitetsafdelingen besvarede den 6. oktober 2023 [repræsentantens] henvendelse og med henvisning til, at klagers krav for smykker allerede var erstattet svarende til ca. 75% af det rejste krav - bad medarbejderen [repræsentanten] om at redegøre for, hvilke fotos der svarede til hvilke erstatningsposter forud for en vurdering af om det var relevant at forelægge billederne for en guldsmed.

Medarbejderen påpegede desuden, at flere af de fremsendte billeder viste de samme smykker.

Medarbejderen meddelte endelig, at det nu fremsatte krav om erstatning af et yderligere kontantbeløb, som var rejst 10 måneder efter skadedatoen ikke kunne imødekommes og fastholdt i øvrigt den meddelte afgørelse.

[Repræsentant] meddelte ved mail af samme dato – 6. oktober 2023 – at det ikke var muligt at specificere, hvilke billeder der var knyttet til hvilke krav og at det ikke var [repræsentantens] rolle i sagen, men selskabet der måtte konsolidere oplysninger og data.

Sagen er nu indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klager var på skadetidspunktet omfattet af en Forbunds Indboforsikring i Alka Forsikring med forsikringsbetingelserne FI-01 med en selvrisiko på 1.000 kr.

Forsikringen dækker bl.a. indbrudstyveri i henhold til forsikringsbetingelsernes afsnit 6.9.

Den sikrede har efter almindelige regler bevisbyrden for rigtigheden af det krav, han/hun gør gældende.

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.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100642

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

For så vidt angår smykker kræver selskabet dokumentation i form af originalt kvittering/certifikat fra guldsmedeforretningen.

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

Tyveriet er efter det oplyste sket i tidsrummet fra klagers datter forlod huset kl. 16.30 og til klagers hjemkomst omkring midnat.

Klager har ingen dokumentation for sit krav fraset en enkelt kvittering for et smykke købt i [guldsmed 1].

For så vidt angår kontanter har klager indledningsvis oplyst at have fået stjålet 5.000 kr. fra et jubilæum og 5.800 kr. fra en 'vennepulje' til ferie.

Alka Forsikring har erstattet kontanter skønsmæssigt med 5.000 kr. hvilket er i overensstemmelse med praksis for skønsmæssig ansættelse af kontantbeløb, som ikke kan dokumenteres ved hverken hævebilag eller på anden måde.

Alka Forsikring har erstattet det smykke, hvor klager havde kvittering på købet med nyprisen.

For så vidt angår de øvrige smykker, hvor der med klagen til kvalitetsafdelingen blev fremsendt billeder, hvoraf der var flere som viste samme smykke, har Alka Forsikring erstattet smykkerne skønsmæssigt. Den skønsmæssige erstatning udgør ca. 75% af det rejste krav, hvilket selskabet finder både fair og imødekommende.

Med klagen til Ankenævnet for Forsikring indsendte [repræsentanten] yderligere fotomateriale, men klagers rådgiver har afvist, at forklare hvilke billeder der relaterer til hvilke poster på opgørelsen.

Der foreligger hverken kvitteringer, vurderinger eller certifikater for smykkerne.

Alka Forsikring skal i den forbindelse henvise til de almindelige bevisbyrderegler, hvorefter det påhviler den der rejser et krav at bevise/sandsynliggøre kravets rigtighed.

Det skal i den forbindelse påpeges, at fotos kan være med til at sandsynliggøre et krav, men med henvisning til forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 ikke kan stå alene som dokumentation for kravet.

Det er på baggrund af den manglende dokumentation ikke muligt at opgøre smykkerne post for post eller for den sags skyld at forelægge oplysningerne for en guldsmed til vurdering.

Hvis det lægges til grund, at de den 4. oktober 2023 fremsendte fotos dokumenterer ejerskab og i den forbindelse ejerskab på gerningstidspunktet, er det imidlertid ikke muligt at vurdere hverken art, omfang eller lødighed ud fra de fremsendte fotos – ej heller for en guldsmed.

Det skal dog bemærkes, at de smykker der, fremgår af de af [repræsentanten] den 4. oktober 2023 fremsendte fotos efter selskabets opfattelse klart kan rummes indenfor rammerne af den skønsmæssigt fastsatte erstatning.

For så vidt angår den anmeldte møntsamling og mønter har selskabet ikke fundet en afkrydsning af kataloger tilstrækkelig dokumentation for kravet.

At man er medlem af en møntsamlerklub kan heller ikke betragtes som dokumentation for, hvilke mønter man havde eller hvor mange mønter eller hvor dyre mønter man havde.

Med udgangspunkt i at klager oplyste til politiet, at der var tale om en møntsamling bestående af 40 udgaver af 'Det kongelige Møntsæt' der udkom hvert år i december sammenholdt med den pris de seneste 40 års møntsæt er til salg for i skrivende stund finder selskabet, at en skønsmæssig erstatning på 20.000 kr. er særdeles imødekommende.

En simpel google søgning viser, at de Kgl. Møntsæt som udgives hvert år af Den Kgl. Mønt i dag for perioden 1982 til 2023 koster mellem 43 kr. for f.eks. sættet fra 2001 og 300 kr. for sættet fra 1987. De fleste årgange op til 2007 koster som udgangspunkt omkring 100 kr., medens sættene fra 2008 til 2022 koster ca. 300 kr. og det dyreste sæt fra 2023 koster 500 kr.

Klager har trods det, at hun har oplyst, at de køber et sæt hvert år, ikke kunnet dokumentere et eneste køb. Ved køb over nettet burde der foreligge betaling enten med kort, bankoverførsel eller MobilePay.

Der foreligger ligeledes ingen dokumentation hverken i form af købskvitteringer, MobilePay eller andet eller for den sags skyld fotos af en eneste af de stjålne mønter.

For så vidt angår en mulig skade på klagers sofa, som følge af indbruddet, hvor klager har stillet krav om en ny sofa til 16.000 kr., må vi fortsat afvise at erstatte denne.

Det faktum, at klager den 17. november 2022 anmeldte, at hendes sofa (samme sofa) var gået i stykker, fordi hendes barnebarn på 12 år havde hoppet i den, gør at selskabet ikke kan fæste lid til, at sofaen skulle være gået stykker ved indbruddet.

Det skal for god ordens skyld nævnes, at Alka Forsikring ikke har fundet tilstrækkelige oplysninger til at vurdere det fremsatte krav post for post, men den skønsmæssig erstatning er opgjort for hver kategori, således at der er fastsat en skønsmæssig erstatning for udokumenterede smykker, en skønsmæssig erstatning for kontanter og en skønsmæssig erstatning for udokumenterede mønter.

Alka Forsikring må med henvisning til sagens omstændigheder sammenholdt med de gældende forsikringsbetingelser derfor fastholde, at vi ikke kan tilbyde at udbetale yderligere erstatning, ligesom selskabet på det foreliggende grundlag ikke har mulighed for en post for post opgørelse af klagers krav.

Alka Forsikring må derfor i det hele fastholde den meddelte stillingtagen til sagen."

Klagerens repræsentant har i brev af 14/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget selskabets henvendelse vedrørende Alka Forsikrings opgørelse af klagers krav efter et indbrud. Vi er utilfredse med den afgørelse, som selskabet har truffet, og vi vil gerne besvare selskabets henvendelse på en måde, der tydeligt fremhæver klagers synspunkter.

Her er nogle vigtige indsigter fra dette dokument:

- Sagens baggrund: Klager havde indbrud i sit hus og krævede erstatning for stjålne smykker, mønter og kontanter.
- Selskabets afgørelse: Alka Forsikring har udbetalt en skønsmæssig erstatning på 45.781,20 kr. til kunden, men har afvist at udbetale yderligere.
- Kundens klage: Klager har med hjælp fra [repræsentant] klaget over selskabets afgørelse og fremsendt fotos af nogle af de stjålne smykker og har specificeret, hvilke fotos der svarer til hvilke krav. Klager har også rejst krav om et kontantbeløb, som denne havde tjent fra 'græskunder'.
- Selskabets argumenter: Selskabet har fastholdt, at kunden har bevisbyrden for sit krav og at fotos alene ikke er tilstrækkelig dokumentation. Selskabet har også påpeget, at kunden har givet modstridende oplysninger om sofaen i sagen. Selskabet har derfor anmodet Ankenævnet for Forsikring om at stadfæste deres afgørelsen fra deres side.
- Fakta: Men det ville være fejlagtigt af Ankenævnet for Forsikring, at fælde dom herpå og på selskabets grundlag, henset til de oplysninger selskabet allerede lå inde med på sofaen, forud for indbruddet. Herudover grundet selskabet i mail fremsendt til klager netop oplyser, at foto af møntsamling vil være dokumentation for selvsamme. Sluttelig er der fremlagt praksis på området omkring penge, som omhandler erhverv, men som klager havde i sin varetægt. Se kendelser 90111, 53157, 72335 og 54251.

Klage over opgørelse af krav efter indbrud

Vi har modtaget jeres opgørelse af vores krav efter et indbrud, og vi ønsker at gøre jer opmærksomme på nogle væsentlige punkter, som vi mener ikke er korrekt behandlet.

1. Møntsamlingen, mønter og dokumentation:

I selskabets skrivelse nævnes det, at møntsamlingen ikke er dokumenteret. Vi vil gerne påpege, at klager faktisk har fremsendt billeder og fotos af møntsamlingen som dokumentation. Tidligere sagsbehandler har bekræftet dette er dokumentation. Derfor bør møntsamlingen ikke undervurderes i opgørelsen.

Klager har fremsendt kopier af mønt- og seddelkataloger, hvor klager tydeligt har markeret de mønter, der indgår i møntsamlingen. Vi finder selskabets vurdering af manglende dokumentation for ejerskab og art af mønterne ugrundet og fastholder kravet på en mere retvisende erstatning.

Når det kommer til møntsamlingen, påpeger klager, at denne har specificeret, at mønterne ikke kun befandt sig i et rødt omslag, men også i et pengeskab. Det omtalte røde omslag refererer til, at mønterne leveres i et rødt omslag, hvilket er praksis ved levering af års sæt.

Desuden koster møntsættet fra 1982 ikke blot 43,00 kr., som selskabet hævder. Hvis man undersøger prisen, vil man opdage, at den faktiske pris er 150,00 kr.

Vi henviser til Bilag J, som dokumenterer selskabets egen godkendelse af de konkrete fotoer, som værende dokumentation for sagen samt lødighed og værdi.

Vi anmoder om, at selskabet tager dette i betragtning og revurderer skaden med de tilgængelige oplysninger.

2. Skade på sofaen:

Selskabet er bekendt med, at sofaen var beskadiget af klagers [familiemedlem] før indbruddet. Under indbruddet er sofaen blevet yderligere ødelagt. Vi forventer, at selskabet tager begge disse forhold i betragtning ved opgørelsen af skaden på sofaen. Vi fastholder kravet om erstatning for den skade, som klagers sofa har pådraget sig som følge af indbruddet. Vi forstår ikke begrundelsen om, at tidligere skader på samme sofa skulle udelukke erstatning, da dette er to separate begivenheder.

3. Krav om certifikat og kvittering:

Vi bemærker, at selskabet henviser til pkt. 22.8 og kræver certifikat og kvittering alene for smykker. Vi vil gerne påpege, at dette ikke fremgår eksplicit af vilkårene. Derimod står det i Bilag J, som selskabet selv har udsendt, at foto er dokumentation. Klager har indsendt de efterspurgte fotos som ønsket.

Klager har fremlagt kvitteringer fra [butik] samt fotos, som [repræsentanten] har vedhæftet, for at dokumentere klagers smykker, fuldstændig som efterspurgt af selskabet – og oplyst som værende dokumentation. Vi mener, at selskabets skønsmæssige erstatning af det rejste krav ikke er tilstrækkelig og anmoder om en grundigere vurdering af de fremlagte beviser.

Vi anmoder om, at selskabet følger egne oplysninger og opgør skaden på baggrund af de fremsendte fotos.

4. Kontanter:

Klager har korrekt oplyst om de stjålne kontanter, og vi finder selskabets skønsmæssige erstatning utilstrækkelig. Vi vil gerne have en revideret vurdering af dette punkt baseret på de oplysninger der er fremlagt – herunder praksis og kendelser på området.

Vi håber, at dette tager vores synspunkter i betragtning og revidere opgørelsen. Vi ønsker en retfærdig behandling af vores sag og er ikke ude på at opnå uberettiget vinding.

Vi har nøje gennemgået selskabets gengivelse af begivenhederne og begrundelser for den skønsmæssige erstatning. Vi vil gerne gøre det klart, at klager har fremsendt al påkrævet dokumentation, herunder fotos og relevante oplysninger, som I, selskabet, selv har anmodet om. Jeg henviser specifikt til Bilag J, hvor det fremgår, at klager har indsendt dokumentation og fotos for diverse mønter. Foto, som anerkendes som værende dokumentation i fremsendte mail fra selskabet.

Jeg imødeser en mere retfærdig opgørelse af klagers sag i betragtning af den fremlagte dokumentation, praksis, kendelser og selskabets eget tidligere godkendte materiale. Jeg forventer, at der ses nærmere på de indgivne høringssvar på sagen og foretages en ny og mere retvisende vurdering af erstatningsbeløbet.

Jeg forventer, at ovenstående argumenter tages i betragtning."

Selskabet har i brev af 5/3 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har modtaget klagers høringssvar og bilag, som efter selskabets opfattelse ikke bidrager med nye oplysninger eller oplysninger der vil kunne begrunde en ændret stillingtagen til sagen.

Alka Forsikring skal dog for god ordens skyld præcisere enkelte af selskabets anbringender i vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 19. januar 2024.

Indledningsvis må vi fastholde, at det faktum at der ca. 3 uger tidligere var anmeldt skade på sofaen – som dog blev afvist, da skaden ikke var dækningsberettiget – ikke dokumenterer, at sofaen har lidt yderligere skade ved indbruddet.

Tværtimod har det netop på denne baggrund formodningen imod sig.

Alka Forsikring må desuden fastholde, at fotos/kopier af mønt- og seddelkataloger ikke er dokumentation for ejerskab af de pågældende mønter/sedler som er afkrydset i kataloget.

At skadekonsulenten - det fremlagte bilag j - har bedt om fotos af møntbogen konstituerer ikke en fravigelse af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8 om kravet om dokumentation for stjålne genstande.

Fotos af møntbogen ville alene sammen med anden dokumentation for kravet kunne være med til at sandsynliggøre det.

Som det fremgår af forsikringsbetingelsernes afsnit 22.8, kan fotos aldrig i sig selv udgøre dokumentation for et krav.

At klager har fremlagt kvitteringer for smykker fra [guldsmed 1] er en sandhed med modifikationer, idet der er fremlagt én kvittering fra [guldsmed 1].

Det skal i den forbindelse bemærkes, at selskabet har erstattet til nypris i henhold til denne kvittering.

Der er alene givet skønsmæssig erstatning for de genstande, hvor klager ikke har kunnet fremlægge dokumentation for hverken ejerskab, art eller lødighed.

Der er som anført udbetalt 20.000 kr. i skønsmæssig erstatning for mønter/møntsamlinger og 15.000 kr. i skønsmæssig erstatning for smykker.

De fremsendte fotos, hvor klager bærer nogle smykker er fortsat ikke henført til specifikt beskrevne poster i kravet og det er på den baggrund ikke muligt at forelægge kravet for en guldsmed til vurdering.

På selskabets opfordring til at redegøre for, hvilke fotos der svarede til hvilke erstatningsposter, forud for en vurdering af om det var relevant at forelægge billederne for en guldsmed, meddelte

[repræsentant] som anført, at det ikke var muligt at specificere samt at det ikke var [repræsentantens] rolle i sagen.

Alka Forsikring må igen påpege de almindelige bevisbyrderegler, hvorefter det påhviler den der rejser et krav at dokumentere rigtigheden af kravet.

En foreslået vurdering, foretaget ud fra hvordan klager huskede smykkerne, er efter selskabets opfattelse ikke kvalificeret og ej heller relevant i forhold til nærværende problemstilling, som er manglende dokumentation.

Stjålne kontanter er erstattet skønsmæssigt med 5.000 kr. som er det beløb der er praksis i forbindelse med udokumenterede kontantbeløb. Selskabet har i den forbindelse ikke lagt vægt på, at alle kontanter ikke var klagers eller at det senere blev oplyst, at der også var kontantbeløb til stede som hidrørte fra indtjening i klagers mands firma."

Klagerens repræsentant har i brev af 12/4 2024 bl.a. anført:

"Først og fremmest ønsker vi at understrege, at tidligere skadesanmeldelser på møblelementet ikke nødvendigvis udelukker yderligere, skader ved indbruddet. Tværtimod indikerer det ofte, at møblelementet allerede var udsat for en form for skade, hvilket øger sandsynligheden for, at det også kunne være blevet yderligere beskadiget under det pågældende indbrud.

Desuden vil vi gerne minde Alka Forsikring om den væsentlige skade, som vores klient har lidt som følge af indbruddet. Det massive tab, som vores klient har oplevet, bør ikke negligeres eller undervurderes. Enhver erstatning vil aldrig fuldt ud kunne kompensere for den traumatiske oplevelse og de økonomiske konsekvenser af et indbrud.

Angående dokumentationen for ejerskab af de stjålne genstande, herunder mønt- og seddelkataloger samt kvitteringer fra [guldsmid 1], må vi igen gentage, at vores klient har fremlagt alle tilgængelige dokumenter som bevis for sine ejendele. Mens vi anerkender, at fotos alene ikke udgør en komplet dokumentation, bør de betragtes som supplement til andre beviser såsom kvitteringer og kataloger.

Endvidere er vi forundrede over Alka Forsikrings valg om at udbetale skønsmæssig erstatning for visse genstande, mens andre afvises på grund af manglende dokumentation. Dette virker inkonsekvent og uretfærdigt over for vores klient, som har gjort sit bedste for at fremlægge alle tilgængelige oplysninger.

Selskabet har ignoreret klagerens langvarige medlemskab af en møntklub og har nægtet at anerkende værdien af den stjålne møntsamling, til trods for klare oplysninger om dens omfang og betydning. Vi har foreslået en professionel vurdering af smykkerne og uret af en guldsmid for at sikre en retfærdig behandling af kravet, hvilket selskabet har afvist, trods dette er praksis på området.

Vi ønsker at minde om Ankenævnets praksis vedrørende skønsmæssig erstatning og bede dem inddrage tidligere kendelser, herunder de nævnte i bilag A, for at sikre en rimelig compensation.

Ankenævnet for Forsikring

11.

100642

Selskabets metode med at nedskrive værdien af de stjålne genstande langt ud over det tidligere anerkendte procentuelle niveau er urimelig og bør ikke accepteres.

Vi ser frem til, at selskabet anerkender de gældende opgørelsesmetoder og praksis på området og træffer en retfærdig beslutning i overensstemmelse hermed, så vores klient ikke efterlades med en uacceptabelt lav erstatning.

Afslutningsvis vil vi gerne understrege, at vores klient fortsat fastholder sit krav og søger retfærdig behandling i denne sag. Vi ser frem til en retfærdig og gennemsigtig afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 16/5 2024 bl.a. anført:

"Alka Forsikring skal dog for god ordens skyld oplyse, at der ikke er tale om, at genstande er afvist grundet manglede dokumentation, men derimod at erstatningen grundet den manglende dokumentation - som har gjort det umuligt at vurdere kravet post for post – er vurderet skønsmæssigt indenfor hver gruppe af genstande.

I Ankenævnet for Forsikrings kendelse 100.536 afsagt den 1. maj 2024 udtalte nævnet - uanset der forelå fotos af mønter - at erstatningen måtte fastsættes skønsmæssigt.

Alka Forsikring er af den opfattelse, at selskabet både har anerkendt og fulgt de gældende opgørelsesmetoder i den aktuelle sag og finder fortsat - med henvisning til vores svar af 19. januar og bemærkninger af 5. marts 2024 - at klager er kompenseret både rimeligt og imødekommende."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af politiets anmeldelsesrapport af 11/12 2022 fremgår bl.a.:

"Kostervalg: Møntsamling "Kongeligt møntsæt" til en værdi af ca. 40.000 kr.

...

Værdi i alt: 40000,00 kr."

Af politiets afhøring af 11/12 2022 af klageren fremgår bl.a.:

"Adspurgte forklarede afhørte, at hendes mands møntsamling manglede fra kontoret på 1. sal. Møntsamlingen var 'Det Kongelige Møntsæt' der udkom hvert år omkring december. Sættet har afhørtes mand købt hvert år siden 1982. Sættet er bestående af flere særlige mønter, der var svære for afhørte at beskrive.

Afhørte forklarede, at da de havde købt sættet hvert år siden 1982, var der tale om 40 sæt, der lå i reolen på kontoret. Sættene lå i et rødt omslag."

Af selskabets e-mail af 8/6 2023 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeres klient havde den 15. december 2022 en telefonsamtale med vores skadespecialist, ... under samtalen oplyser jeres klient, at der også var sket skade på deres sofa i forbindelse med indbrud-

det, at sofaen ingen skader havde forud for indbruddet, og at sofaen kun var seks måneder gammel."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:"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 fotografier af skader på sofa, af møntbøger med ring om sedler og mønter, af ur og halskæde på gavebord, af armbånd på gavebord, af smykkesæt på et tæppe, og af klageren som bærer forskellige halskæder, øreringe, armbånd.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte, at hun den 10/12 2022 havde indbrud og fik stjålet møntsamlinger og smykker. Klageren opgjorde sit krav til 81.000 kr. for bl.a. kontanter, smykker, møntsamling og ødelagt sofa. Selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt til 45.781,20 efter selvrisiko, herunder bl.a. 5.000 kr. for kontanter, 20.000 kr. for møntsamling, og 20.320 kr. for smykker. Selskabet har afvist at erstatte skader på sofaen. Klageren ønsker højere erstatning.

Klageren har anført, at hun har fremlagt al tilgængelig dokumentation, og at selskabet ved vurderingen af møntsamlingen ikke har taget hensyn til, at ægtefællen har været medlem af en møntklub i årtier. Klageren har oplyst en værdi af møntsamlingen på 40.000 kr. til politiet. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at få udarbejdet en vurdering af smykkerne ved en guldsmed, som kan danne grundlag for klagerens krav. Klageren har anført, at en tidligere

skade på sofaen ikke udelukker erstatning af de yderligere skader på sofaen, der skete ved indbruddet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret sit krav. Klageren har fremlagt fotografier af smykker, men ingen kvitteringer, vurderinger eller certifikater. Klageren har fremlagt kvittering for et enkelt smykke, som selskabet har erstattet med nyprisen. Selskabet har anført, at klageren ikke kan fremlægge kvitteringer, bankoverførsler eller fotografier af møntsamlingen. Den skønsmæssige erstatning for de "Kongelige Møntsæt" er imødekommende set i lyset af, at de fleste årgange op til 2007 sælges for omkring 100 kr. og nyere årgange koster 3-500 kr. Selskabet har anført, at klageren 3 uger forud for indbruddet havde fået afvist en skade på samme sofa. Det har formodningen imod sig, at sofaen ved indbruddet har lidt yderligere skade.

Det fremgår af politirapporten, at "Kostervalg: Møntsamling "Kongeligt møntsæt" til en værdi af ca. 40.000 kr. ... Afhørte forklarede, at da de havde købt sættet hvert år siden 1982, var der tale om 40 sæt".

På fotografier ses ur og halskæde på gavebord, et armbånd på gavebord, smykkesæt på et tæppe, og af klageren som bærer forskellige halskæder, øreringe, armbånd.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 22.8, 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. Dokumentation 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

Ankenævnet for Forsikring

14.

100642

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

Det fremgår af Scalepointopgørelse, at klageren – ud over det smykke, som selskabet har dækket fuldt – har angivet, at der er stjålet 14 smykker til en værdi af 24.671 kr. Selskabet har erstattet smykkerne med 15.000 kr.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet pga. manglende dokumentation i høj grad har fastsat erstatningen skønsmæssigt.

Nævnet finder, efter en samlet vurdering, at der ikke er grundlag for at kritisere den skønsmæssige erstatning, som selskabet har fastsat.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller certifikater for smykker og møntsamling. Nævnet bemærker, at fotografier af smykker i sig selv ikke kan dokumentere ægthed og værdi.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt dokumentation for tidsnære hævnings eller anden dokumentation for kontanter. Nævnet bemærker, at selskabet har udbetalt skønsmæssig erstatning på 5.000 kr., som ses at være i overensstemmelse med nævnets praksis.

Nævnet har videre lagt vægt, at klageren i nær tidsmæssig sammenhæng med indbruddet anmeldte og fik afslag på dækning af skader på samme sofa, som klageren anmeldte skadet ved indbruddet.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

100642

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck