

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. april 2024 blev i sag nr. 100794:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 29/11 2023 har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Hej.

blev røvet i [udenlandsk by], hvor de stjal min halskæde, og andre ting. Er utilfreds med udfaldet af vurdering af kæde link samt kæden.

Kæden var længere end 50cm, guldsmeden jeg var inde og få vurderet den af vurderede at den var tæt på 90 cm, jeg selv mener den er 73 cm. De vurderer inde fra en side at man kan få en kæde til ca. 20000kr, men den er jo på ingen måde magen til den jeg fik stjålet...

Vedhænget mener de ikke er 16 karat som kæden er, hvilket den er!

de matcher den med en masseproduceret led, som slet ikke ligner eller er håndlavet som min var. jeg så jo selv at jeg kunne få til at lave en magen til, da det var et arvestykke fra min [familiemedlem]

topdanmak har fået et led jeg havde fra en rep. tilsendt, og det var 16 karat

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

at få en fair og bedre vurdering"

Selskabet har den 18/12 2023 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Nærværende tvist drejer sig om den af selskabet udbetalte erstatning i forbindelse med et anmeldt overfald. Klager blev ved overfaldet bl.a. frastjålet en halskæde med vedhæng og selskabet har i den henseende udbetalt 21.500 kr. i erstatning for halskæden og vedhænget.

Klagers krav udgør ca. 90.000 kr., men vi har grundet manglende dokumentation for det høje krav, ikke kunnet imødekomme dette.

Efter vi har modtaget klagen fra jer, har vi på ny gennemgået sagen, men fastholder vores tidligere afgørelse.

Fakta om forsikringen

Klager har tegnet en indboforsikring i Topdanmark Forsikring med en dækning med op til 59.000 kr. for guld, sølv, smykker, mv. og med en ubegrænset sum for øvrigt indbo, jf. bilag 1. Forsikringen er tegnet på vilkår 6676-2, jf. bilag 2.

Vi gør opmærksom på, at selvom klagers krav udgør ca. 90.000 kr., vil erstatningen for halskæden maks. kunne opgøres til sumbegrænsningen for smykker på 59.000 kr., der gælder iht. forsikringspolicen.

Sagsforløbet

Klager anmeldte den 18. august 2023, at han var blevet overfaldet den 16. august 2023 i [udenlandsk by] og at han havde fået frarøvet en halskæde, en Gucci taske, nogle kontanter, solbriller og telefon i forbindelse med overfaldet. Derudover var hans Moncler t-shirt revet i stykker.

Selskabet bad herefter klager indsende dokumentation for sit krav samt kopi af politirapporten fra udlandet. Vi modtog efterfølgende kvitteringer for en del af klagers krav samt en kopi af politirapporten, hvorefter vi imødekom klagers fulde krav for øvrige genstande og opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 3.000 kr. for halskæden med vedhæng. Vi gjorde samtidig klager opmærksom på, at der var tale om en skønsmæssig erstatning, da klager ikke havde fremlagt dokumentation udover nogle billeder samt en guldsmedvurdering foretaget efter overfaldet.

Klager var ikke tilfreds med afgørelsen vedrørende halskæden med vedhæng og klagede derfor til selskabets kundeklageansvarlige, der efter en fornyet gennemgang af sagen og ud fra yderligere indsendt dokumentation opgjorde erstatningen skønsmæssigt til 21.500 kr., jf. bilag 3 –svar af 28. november 2023 fra selskabets kundeklageansvarlige.

Vores syn på sagen

Det følger af de almindelige forsikringsretlige principper og praksis, at det er forsikringstageren, der skal sandsynliggøre sit krav, herunder størrelsen og rigtigheden af kravet.

Vi henviser i den forbindelse blandt andet til forsikringsaftalelovens § 22 stk. 1.

'Den sikrede skal, hvis han rejser krav mod selskabet, give dette alle ham tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre'

Det er ubestridt, at klager er blevet overfaldet, hvorfor klager opfylder betingelserne for dækning under skadeårsagen overfald som beskrevet i vilkårene.

Vi finder derimod ikke, at klager på det foreliggende grundlag har sandsynliggjort kravets størrelse.

Det er således klager, der skal kunne sandsynliggøre omfanget, værdien og ejerskabet af genstanden. Hvis klager ikke kan det, kan vi afvise kravet helt eller erstatte genstanden skønsmæssigt. Vi bemærker samtidig, at der er tale om et meget højt krav, hvilket skærper dokumentationskravet. Det følger således af gældende praksis, at jo højere krav der fremsættes, jo større krav kan der stilles til, at kravet kan dokumenteres.

Klager har hverken fremlagt købskvittering, ægthedsbevis, smykkeæske eller lignende, der understøtter det høje krav.

Klager har alene fremlagt nogle billeder af halskæden, og selskabet er enig i, at billeder kan være med til at sandsynliggøre, at klager har haft en halskæde, men vi mener dog ikke, at det ud fra billederne er muligt at fastlægge værdien, størrelsen, længden, vægten, tykkelsen, ægtheden, standen, mv.

Derudover har klager fremlagt en vurdering på ca. 90.000 kr. foretaget af en guldsmed efter overfaldet. Vi vedlægger denne som bilag 4. Guldsmedens vurdering er således alene baseret på klagers oplysninger og dermed uden at han har set halskæden.

Efterfølgende modtog vi et kædeled fra klager som han efter det oplyste havde liggende fra et tidspunkt, hvor han fik afkortet kæden. Selskabet fik foretaget en analyse af leddet ved en ekstern guldsmed, der viste, at der var tale om 14 karats guld. Kædeleddet vejede 0,24 gram og målte ca. 0,5mm.

I den guldsmedvurdering klager har fået lavet efter overfaldet, er der taget udgangspunkt i, at der er tale om en 90 cm kæde. Selskabet er ikke enige i denne vurdering, da det ikke understøttes af billederne, at kæden skulle være så lang. Til sammenligning med klagers billede har vi indsat et billede fra nettet af en kæde i 50 cm:

...

Derudover bemærker vi, at klager i sin klage til Nævnet har skrevet, at han mener, at kæden var 73 cm, men til trods for dette har guldsmeden lavet en vurdering på en kæde på 90 cm, hvilket tillige indikerer, at der består en vis usikkerhed mht. længden på kæden. Vi har ikke fået oplysninger om, hvorfor klager mener, at længden var 73 cm, når han ikke er i besiddelse af nærmere dokumentation/specifikationer på kæden.

Selskabet har ud fra de indsendte billeder derfor taget udgangspunkt i en 50 cm. kæde og har beregnet kædens samlede vægt til ca. 24 gram ($0,48\text{ gram} \times 50\text{ cm} = 24\text{ gram}$).

Det er ud fra billederne tillige ikke muligt at se, hvor kæden er produceret og købt, hvilket også har betydning for kædens værdi. Vi bemærker også, at det ikke fremgår af klagers guldsmedvurdering, hvilken karat halskæden eller vedhængen er.

Ud fra ovenstående har vi således opgjort erstatningen skønsmæssigt svarende til en standard ankerkæde på 24,5 gram. Erstatningen er opgjort til 20.500 kr. og vi har henvist klager til følgende link, hvor det er muligt at købe en halskæde for den opgjorte erstatning, se bl.a.:

...

Med hensyn til vedhængen har vi ikke modtaget nogen dokumentation udover de af klager vedlagte billeder. Vi har på denne baggrund opgjort erstatningen skønsmæssigt til 1.000 kr. og har

bl.a. henvist til følgende link, hvor det er muligt at købe et vedhæng i guld for den opgjorte erstatning:

...

I betragtning af at der er tale om et højt krav og at den eneste dokumentation som klager har fremlagt for kravet, er nogle billeder, et kædeled og en guldsmedvurdering foretaget efter overfaldet, finder vi således, at den opgjorte erstatning er i overensstemmelse med vilkår og praksis på området.

I har afgjort lignende sager

Ankenævnet har tidligere udtalt, at ved tyveri af genstande af høj værdi stiger kravet til dokumentation i takt med beløbets størrelse og genstandenes værdi, samt at selskabet er berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation. Derudover har Nævnet flere gange taget stilling til, at en guldsmedvurdering foretaget efter skaden ikke udgør dokumentation for kravets størrelse, da der ikke er tale om en faktisk besigtigelse af smykkerne.

I sagen 91.326 havde klageren alene havde fremlagt en mundtlig vurdering fra en guldsmed for en halskæde og en armlænke, men havde ikke yderligere dokumentation for det høje krav (52.000 kr.). Vurderingen var foretaget efter tyveriet. Her fandt Nævnet, at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen til samlet 15.000 kr.

Ligeledes i sagen 87.942, hvor Nævnet fandt, at klager ved fremlæggelse af billeder og vurdering fra en guldsmed, der var udarbejdet efter tyveriet, ikke i tilstrækkelig grad havde sandsynliggjort, at smykkernes værdi oversteg selskabets erstatningsudbetaling. Selskabet var således berettiget til at skønne erstatningen for smykkerne.

Endelig sagen 86.306, hvor Nævnet udtalte, at der stilles højere krav til dokumentation for dyre smykker og at selskabet var berettiget til at skønne erstatningen i mangel af dokumentation. I sagen havde klager fremlagt få utydelige billeder som dokumentation samt en guldsmedvurdering udarbejdet på baggrund af en beskrivelse fra klager.

Vi fastholder vores afgørelse

På den ovennævnte baggrund finder vi ikke, at klager har dokumenteret, at han er berettiget til yderligere erstatning for halskæde og vedhæng på det foreliggende grundlag. Vi fastholder derfor vores skønnede erstatning på 21.500 kr. svarende til prisen for en halskæde med vedhæng.

Som tidligere nævnt overfor klager, er vi indstillet på at foretage en fornyet vurdering, hvis klager indsender yderligere dokumentation for det høje krav.

Vi venter nu på Nævnets afgørelse i sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af udateret håndskrevet vurdering fra guldsmed fremgår bl.a.:

"Vurdering på kæde i 90 cm. med kors ... [ikke læsbart] ca. 60 gr.
Vægt på led 90 0,23 gr.
Værdi ca. 90.000, -"

– 0,5 ... [ikke læsbart]

Af selskabets e-mail af 28/11 2023 fremgår bl.a.:

"Jeg har nu fået kædeleddet undersøgt og drøftet sagen med vores smykkekyndige.

...

I den analyse, som vi har lavet af kædeleddet, fremgår det, at der er tale om 14 karats guld. Kædeleddet vejer 0,24 gram og måler ca. 0,5mm. I den vurdering, som du har fået lavet, er der taget udgangspunkt i, at der er tale om en 90 cm. kæde. Denne vurdering er vi ikke enige i, og del understøttes ikke af billederne, at kæden er så lang. Vi tager derfor udgangspunkt i en 50 cm. kæde.

Vi

beregner derfor kædens samlede vægt til ca. 24 gram (0,48gram x 50cm = 24 gram). Vi kan ikke ud fra billederne og vurderingen se, hvor kæden er produceret og købt, hvilket også har betydning for kædens værdi.

Ud fra ovenstående momenter vil vi derfor skønsmæssigt dække en standard ankerkæde på 24,5 gram. Dette kan fås til ca. 20.500 kr. se blandt andet [\[link\]](#) hvorfor vores skønsmæssige erstatning tager udgangspunkt heri. Dertil kommer, at der var et vedhæng på kæden, som vi ikke har modtaget nogen dokumentation for. Dette vil vi skønsmæssigt erstatte med 1.000 kr. se blandt andet [\[link\]](#)

Vi er med på, at vedhængen ikke er identisk med dit, men den skønsmæssige erstatning tager blot udgangspunkt i det."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne: "**11 Hvad skal du dokumentere?**

A Kvitteringer mv.

For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris.

Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret overdragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger.

Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse for en stjålet guldhalskæde med vedhæng. Klageren har fremlagt fotografier og en vurdering fra en guldsmed. Klageren har indsendt et led fra kæden til selskabet. Selskabet har opgjort erstatningen til skønsmæssigt 20.500 kr. for kæden og 1.000 kr. for vedhængen. Klageren ønsker en højere erstatning.

Klageren har anført, at kæden er et arvestykke. Klageren har anført, at kæden var længere end 50 cm. Guldsmeden vurderede kæden til ca. 90 cm. Klageren mener selv, at kæden er 73 cm lang. Klageren har anført, at selskabet har vurderet kæden ud fra en kæde med masseproducerede led, der ikke er sammenlignelig med den stjålne kæde. Klageren har anført, at kæden var på 16 karat og håndlavet.

Selskabet har fastholdt vurderingen og har anført, at guldsmedens vurdering af halskæden er foretaget efter tyveriet/overfaldet baseret på klagerens oplysninger. Selskabet har anført, at der består en vis usikkerhed om, hvor lang kæden er. Selskabets vurderer ud fra fotografier, at kæden er 50 cm lang. Selskabet har anført, at det led fra kæden, som klageren har indsendt til selskabet, er 14 karat guld. Kædeleddet vejer 0,24 gram og måler ca. 0,5 mm. [red. cm]. Selskabet har i erstatningsopgørelsen taget udgangspunkt i en standard ankerkæde på 24,5 gr. (0,48 gram x 50 cm). Selskabet har anført, at klagerens fotografier er eneste dokumentation for vedhængen.

Det fremgår af selskabets sammenstilling af fotografier, at kæden, som klageren bærer, har omkring samme længde som kæden på et reklame-fotografi af en person, der bærer en halskæde på 50 cm. Det fremgår af vurdering fra guldsmed, at "Vurdering på kæde i 90 cm. med kors ... [ikke læsbart] ca. 60 gr. Vægt på led 90- 0,23 gr. – 0,5 ... [ikke læsbart] Værdi ca. 90.000, -".

Det fremgår af selskabets e-mail af 28/11 2023, at undersøgelse/analyse af kædeleddet viste, at det var 14 karat guld.

Det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 11, at "For at få erstatning, skal du kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at du har haft de beskadigede eller stjålne ting. Du skal også kunne dokumentere, hvornår tingene er købt og til hvilken pris. Dokumentationen kan være kvitteringer, regninger eller købekontrakter. Er tingene købt privat, skal du sikre dig en dateret over-

Ankenævnet for Forsikring

7.

100794

dragelseserklæring, hvor det fremgår, hvad der er købt og til hvilken pris. Overdragelseserklæringen skal indeholde navn og adresse på både køber og sælger. Hvis du ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre dit erstatningskrav, kan vi afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter et skøn. I egen interesse bør du derfor altid gemme kvitteringer for dine køb".

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

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

Nævnet har blandt andet lagt vægt på selskabets oplysning om, at guldsmedens udaterede vurdering er foretaget efter tyveriet/overfaldet og derfor er baseret på klagerens oplysninger. Nævnet bemærker, at der ikke fremgår karat af guldsmedens vurderingen eller på hvilket grundlag, vurderingen i øvrigt er foretaget.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets undersøgelse af et led fra kæden, der stadig var i klagerens besiddelse, fotografiet af klageren, der bærer halskæden, som viser, at halskæden må være omkring 50 cm lang og ikke 90 cm, som anført i vurderingen og selskabets oplysninger om, hvad tilsvarende kæder kan anskaffes for.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt kvitteringer eller anden dokumentation på kæden og vedhængets vægt, karat og værdi.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

100794

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck