

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. marts 2025 blev i sag nr. 102464:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Thisted Forsikring A/S
Thyparken 16
7700 Thisted

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har familie/indboforsikring. I klageskema af 22/10 2024 har klageren bl.a. anført:

"Thisted forsikring har haft [skadekonsulent] fra [konsulentvirksomhed] til at vurdere skaden. Hun har vurderet at guldet der er stjålet ved indbrud, er forgyldt, som billeder og kvittering ellers viser. Dette vurderes af deres guldsmed, da varen er købt privat. Ud fra billede af vægt på kæde og vedhæng, vil jeg vurdere at dette umuligt kan være forgyldt, da dette kun har den halve vægt af 14 karat guld.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Fuld erstatning"

Af brev af samme dato fra klageren fremgår bl.a.:

"Bilagene ligger hos Thisted forsikring og [konsulentvirksomhed] så de kan rekvireres der - det er kvittering fra køb samt billede af vægt på guldet. Derudover billede af mig med kæden på - jeg synes også det er et problem Thisted rekvirerer et eksternt firma hvor der står på deres hjemmeside at formålet med deres arbejde er at nedbringe kundens udgifter."

Selskabet har den 27/11 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Sagen omhandler, hvorvidt klager har godtgjort sit krav på guld kugle kæde med dogtag (herefter kæde) i forbindelse med et tyveri i klagers hjem den 27.07.2024.

Thisted Forsikring frafalder kald og varsel.

Sagsforløb og Thisted Forsikrings vurdering af sagen

Klager har ved indbrudstyveri den 27.07.2024 fået stjålet en række genstande, som befandt sig i klagers hjem.

Klager har fremsendt en opgørelse over de stjålne genstande (**Bilag A**) samt billedokumentation.

Skaden er omfattet af klagers Familieplus forsikring, men i henhold til fællesbetingelserne pkt. 7 fremgår det, at klager skal dokumentere/sandsynliggøre, at den stjålne genstand var klagers samt værdien af den stjålne genstand. Såfremt klager ikke kan dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer klager, at vi må afvise kravet eller fastsætte erstatning efter et skøn (**Bilag B**).

Det er ubestridt, at klager har sandsynliggjort og dokumenteret, at klager har været udsat for et indbrudstyveri. Thisted Forsikring har således dækket skaden for så vidt angår en ... og en ... På grund af manglende dokumentation for kædens værdi, har Thisted Forsikring i samarbejde med [guldsmed 1] vurderet kædens værdi skønsmæssigt til 9.100 kr., som er prisen for en guldbelagt halskæde (**Bilag C**).

Klager har i sin henvendelse til Thisted Forsikring anført, at han ikke er enig i vores opgørelse af kæden, og at der ikke er tale om en guldbelagt kæde henset til kædens vægt og den fremsendte erklæring. Klager har fremsendt billeder af kæden (**Bilag D, E, F**) samt en overdragelseserklæring (**Bilag G**).

Der er enighed om de øvrige punkter i opgørelsen.

Thisted Forsikring har i sine henvendelser til klager redegjort for, hvorfor vi ikke mener, at klager har ret i sine argumenter, og hvad baggrunden er for vores opgørelse.

I vores breve til klager har vi fastholdt, at den fremsendte overdragelseserklæring ikke dokumenterer, at klager har haft en guldkæde med et vedhæng i 14 karat guld, som vejede mellem 100-119 gram.

Thisted Forsikring har desuden fremført, at der ikke foreligger en vurdering af kæden og/eller vedhæng fra før tyveriet, som kunne verificere eks. Karat, vægt, værdi.

Klager har fremsendt fotos, hvor klager har kæden om halsen. Af billederne kan vi alene se en kæde uden vedhæng. Fotos er desuden uden metadata, hvorfor vi ikke har tillagt disse fotos dokumentationsmæssig værdi, idet det ikke kan bekræftes, om disse fotos er taget før eller efter tyveriet.

Thisted Forsikring har ikke modtaget dokumentation for hævebilag for betaling af 65.000 kr. for kæden ved privat handel.

Thisted Forsikring har fastsat erstatningen for kæden skønsmæssigt ud fra en vurdering, som er foretaget af en guldsmed på baggrund af de fremsendte fotos fra klager.

På baggrund af ovenstående skal Thisted Forsikring således fastholde, at klager ikke har dokumenteret sit krav, hvorfor erstatningen for kæden fastsættes skønsmæssigt.

Ankenævnet for Forsikring

3.

102464

Thisted Forsikring henviser desuden til sagsnr. 96606, hvor nævnet lægger vægt på, at klager ikke kunne fremvise købskvitteringer, certifikater, kontoudskrifter eller lignende dokumentation for smykkernes værdi. Thisted Forsikring henviser desuden til sagsnr. 82851, hvor klager ikke havde sandsynliggjort karat, værdi eller ægthed. Selskaberne fik i begge tilfælde medhold grundet manglende dokumentation for klagerens krav."

Klageren har i kommentar af 4/12 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg synes at der er rigelig dokumentation som beviser mit krav er det rigtige"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af brev af 4/10 2014 fremgår bl.a.:

"Undertegnede [sælger] har d.d. solgt kugle guld kæde og dertilhørende dog-tag på 100 g. Begge 14 karat guld. Sættet er solgt til [klageren] for 65.000 kr. Sættet er verificeret hos [guldsmed 2]."

Af mailkorrespondance af 23/9-30/9 2024 mellem selskabets eksterne skadekonsulent og guldsmed 1 fremgår bl.a.:

"[Skadekonsulent]

Kunden har ingen anden dokumentation for kæden end de to vedhæftede fotos. Kunden oplyser, at kæden samt vedhæng skulle være i 14 karat guld og veje ca. 100 gram. [Klageren] har reelt ingen dokumentation for hhv. længde eller antal karat – kan I vurdere det ud fra fotos? Kan det i øvrigt passe, at kæden har været massiv henset til den vægt man ser på foto?

...

[Guldsmed 1]

Jeg kan ikke vurdere den som 14 kt når kunden ikke har nogen dokumentation.

...

[Skadekonsulent]

Kan du vurdere hvad en kæde i laveste karat ville koste hvis den fx var guldbelagt og hvad den ville koste hvis den var massiv guld?

Det er min klare anbefaling til selskabet som jeg håndterer sagen for, at kunden ikke har tilstrækkelig dokumentation, men jeg tror på at han har haft en kæde, men ikke en kæde i massiv 14 karat guld, men så må han få erstatning for hvad en fx guldbelagt kæde vil koste.

...

[Guldsmed 1]

14 kt

Kæde 13000,-

Vedhæng 105200,-

8 kt

Kæde 8000,-

Vedhæng 62000,-

Forgylt sølv

Kæde 600,-

Vedhæng 8500,-"

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"For at få erstatning efter en skade/tyveri, må du kunne dokumentere/sandsynliggøre, at den skadede/stjålne genstand var din, og du må kunne redegøre for værdien forud for skadetidspunktet.

Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi må afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet har fået forelagt fotografier.

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte indbrudstyveri den 27/7 2024 og har fremsat krav om erstatning på 65.000 kr. for stjålet guldkæde med dogtag. Selskabet har vurderet værdien til 9.100 kr. Klageren ønsker fuld erstatning.

Klageren har anført, at han købte guldkæden privat i 2014 for 65.000 kr. og har fremlagt kvittering og foto af guldkæden. Et foto viser, at den vejer 119 gram. Klageren har anført, at "Ud fra billede af vægt på kæde og vedhæng, vil jeg vurdere at dette umuligt kan være forgyldt, da dette kun har den halve vægt af 14 karat guld".

Selskabet har anført, at klager ikke har dokumenteret kravet, hvorfor selskabet har fastsat erstatningen skønsmæssigt ud fra en vurdering, som er foretaget af en guldsmed på baggrund af fotografier. Selskabet har anført, at fotografierne viser en kæde uden vedhæng. Fotografierne er uden metadata, hvorfor selskabet ikke har tillagt disse fotografier dokumentationsmæssig værdi, idet det ikke kan bekræftes, om disse er taget før eller efter tyveriet. Selskabet har anført, at overdragelseserklæringen ikke dokumenterer, at klager har haft en guldkæde med et vedhæng i 14 karat guld, som vejede 100-119 gram. Selskabet har anført, at der ikke foreligger en vurdering af kæden og/eller vedhæng fra før tyveriet, som kan verificere f.eks. karat, vægt og værdi. Selskabet har anført, at klageren ikke har fremvist dokumentation for hævebilag for betaling af 65.000 kr. for kæden ved privat handel.

Ankenævnet for Forsikring

5.

102464

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "for at få erstatning efter en skade/tyveri, må du kunne dokumentere/sandsynliggøre, at den skadede/stjålne genstand var din, og du må kunne redegøre for værdien forud for skadetidspunktet. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, risikerer du, at vi må afvise kravet eller fastsætte erstatningen efter skøn".

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 har fastsat erstatningen for guldkæden skønsmæssigt. Nævnet finder, 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 godtgjort, at guldkæden og vedhæng – som klageren har købt kontant af en privatperson, og hvor der ikke foreligger dokumentation for hævning af et beløb svarende til salgsprisen – er af 14 karat guld.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har indhentet en vurdering fra en guldsmed, som på baggrund af fotografier har udtalt, at "Jeg kan ikke vurdere den som 14 kt når kunden ikke har nogen dokumentation", og at en guldbelagt kæde vil koste 600 kr. og vedhæng 8.500 kr., hvis det er forgyldt sølv.

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

6.

102464

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings