680/03

Den 15. september 2003 blev i sag nr. 60.107:

xxxxxx xxxxx xxxxxxx
xxxxxxx xxxx xx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Tryg Forsikring A/S, klager over størrelsen af den af selskabet tilbudte erstatning i forbindelse med et indbrud samt over selskabets sagsbehandling.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet anført:

"Indbrud den 25/7/01. Stjålet 14 Au ringe (heraf 13 i 18 karat 1 i 14 karat) et armbåndsur, 1 18 karats Au kæde samt en krystal ringholder. Politianmeldt samme aften. Anmeldt til Zurich forsikr. 27/7/01. De tegnede effekter er sendt til Zurich i august 2001. Undertegnede gik til Klarlund med tegning, som henviste til anden guldsmed G.R. … der sammen med undertegnede gennemgik alt det stjålne. G.R. har foretaget en vurdering, som Zurich har brugt som vurderingsgrundlag. Undertegnede har også henvendt sig til guldsmed S., som kommenterede, at deres indfatninger var 5 kr. billigere og hvis man brugte gode sten der godt nok var billigere ikke ville komme frem til en erstatningsforskel på 100.000,00 kr. Zurichs erstatningsforslag 70.000 kr. G.R. erstatningsforslag 170.000 kr. Den 5/12/02 er Zurich erstatning ændret til 100.000,00 kr. Da var indankningen sat i gang og undertegnede finder det stadig betænkeligt, at den store prissættelsesforskel samt undrer over sagsbehandlingens længde og forløb."

Af skrivelse af 17/1 2003 fra selskabet til nævnet fremgår:

"For at tage det sidste først erkender vi, at sagen ikke er behandlet med rimelig hurtighed i Zurich i den sidste del af behandlingsperioden.

Anmeldelse blev modtaget den 30. juli 2001 og samme dag oversendt til taksator. Det første møde mellem vores kunde og konsulent fandt - på grund af vor kundes ferie - sted den 12. september 2001 og efter prisundersøgelser hos forskellige guldsmede, blev der gennem vor konsulent fremsat tilbud på 71.870 kr. minus selvrisiko 1.100 kr. eller netto 70.770 kr. Dette tilbud afvises af vor kunde den 28. november 2001 - et afslag Zurich modtager den 6. december 2001. Det efterfølgende behandlingsforløb har herefter rent tidsmæssigt været klart utilfredsstillende.

Vi afregner derfor nu de 70.770 kr. plus forrentning fra 21. december 2001 (14 dage efter vi modtog vores kundes afslag).

For så vidt angår den første del af klagen vedlægges et sæt forsikringsbetingelser. Vi henviser til afsnittet Forsikrede genstande og må fastslå, at dækningen for genstande af guld og sølv m.v. er begrænset til 10 % af forsikringssummen, der på tyveritidspunktet var på 1.246.200 kr. Dækningen for guld og sølv var således på 124.620 kr.

…

Vores kunde gør indsigelse i brev af 28. november 2001 … og meddeler samtidig, at endnu en ring er konstateret stjålet. …

…

Vores konsulent fastholder, at 'hans' guldsmed kan genfremstille til de anførte priser og henviser i den forbindelse til, at G.R. håndlaver alle sine smykker og vil være 6 - 12 måneder om at producere smykkerne.

Si. har 4 forretninger i København og flere fabrikker i Østen, hvorfor eksempelvis en kæde der koster ca. 200 kr. pr. gram hos guldsmed S. eller H.C.H. kan købes hos Si. for ca. 112 kr. pr. gram. Videre påpeger vores konsulent, at den genfremstillingspris G.R. beregner indebærer, at ringene slet ikke vil kunne sælges, hvilket skulle være erkendt af guldsmeden.

Herudover er det vores påstand, at genfremstillingsprisen er baseret på en højere kvalitet end for de stjålne ringe, hvilket ikke mindst gælder de ringe der er erhvervet i Østen. Det er i hvert fald ikke dokumenteret, at ringene var af samme kvalitet som den af vores kunde angivne genfremstillingspris.

Da enighed stadig ikke kunne opnås, blev sagen overgivet til Zurichs cheftaksator, der tilbød vores kunde et beløb på kr. 10.000,- således at hun kunne rejse til Østen, og genanskaffe ringene. Da dette blev afvist, har cheftaksatoren tilbudt en samlet erstatning på kr. 100.000,- incl. erstatning for den efteranmeldte ring, men da tvisten nu er indbragt for Ankenævnet, er dette vel udtryk for at også dette tilbud afvises.

Vi fastholder vores indstilling til sagen, men det står naturligvis stadig vores kunde frit for, at hæve sagen og acceptere vort tilbud."

Hertil har klageren i skrivelse af 4/2 2003 til nævnet bl.a. anført:

"Hvis Si. kan fremstille smykker af høj kvalitet i Østen, kan jeg ikke se, hvordan Zurich kan påstå, at mine ringe må være af en dårligere kvalitet med den begrundelse, at de er fremstillet i Østen.

Den 4/2/03 henvendte jeg mig til G.R. Hun orienterede mig om, at Zurich havde kontaktet hende telefonisk og diskuteret arbejdslønninger i Østen kontra de samme i Danmark. G.R. gav udtryk for, at det ikke var nogen hemmelighed, at de er lavere i Østen.

Det skal bemærkes, at det kun er 3 af ringene, der er erhvervet i Østen, 2 på Cylon og 1 i Thailand. Den ene af disse ringe, ring nr. 12, er dokumenteret både med regninger og certifikat i mine papirer. Undertegnede kan ikke se, at den er på Zurichs liste over dokumenterede ringe. Der er ifølge brev af 11/12/02 fra undertegnede til Zurich indsendt billede af ring nr. 1."

Selskabet har ved skrivelse af 13/2 2003 til nævnet anført:

"Zurichs tidligere kunde har tilskrevet os direkte og undrer sig over, at vi alene afregner de 70.000 kr. og ikke 100.000 kr. Vi skal være indforstået hermed, og afregner nu yderligere 30.000 kr. også med forrentning fra den 21. december 2001.

…

Delt er videre rigtigt, at sagen i Zurich sammenhæng har været alt for længe undervejs, og dette er da også baggrunden for, at vi i vores forrige brev beklager dette, og accepterer forrentning tilbage fra 21. december 2001.

Vi har ikke antydet, at alle ringene er fra Østen, men da kunden ifølge Zurichs konsulent ikke er interesseret i genfremstilling, men kontanterstatning, og da de guldsmede Zurichs konsulent har talt med (udokumenteret) hævder, at ringene slet ikke ville kunne sælges til den genfremstillingspris G.R. beregner, må vi fastholde, at kundens krav er fuldt indfriet gennem vores betaling af de 100.000,-."

Klageren har overfor nævnet bemærket, at det ikke er korrekt, at hun ikke var interesseret i genfremstilling af ringene.

Hertil har selskabet ved skrivelse af 7/3 2003 til nævnet bemærket:

"Under henvisning til Ankenævnets brev af 3. marts d.å., må vi fastholde, at det fremgår af Zurichs konsulents indberetning, at klageren har givet udtryk for, at hun ikke ønsker genfremstilling, men derimod kontant erstatning. Videre at klageren ønsker erstatning skal opgøres på grundlag af G.R.s opgørelse, hvilken opgørelse - ifølge andre guldsmede - er urealistisk høj.

Uagtet at klageren nu tilkendegiver, at hun er interesseret i genfremstilling, mener vi at sagsforløbet underbygger, at klageren ikke var interesseret i genfremstilling jf. afslaget på Zurichs chefkonsulents tilbud om, at stille et beløb på 10.000 kr. til rådighed for en rejse til Egypten for derigennem at skabe mulighed for genanskaffelse af nogle af ringene."

Heroverfor har klageren i skrivelse af 17/3 2003 til nævnet anført:

"1. af brevet a. 7/3/03 fremgår det, at turen til 10.000,00 kr. går til Ægypten.
2. af brevet a. 17/1/03 fremgår det, at turen går til Østen.
3. I brev af 23/10/02 fremgår det, at jeg har talt med en Hr. Sy., der foreslår mig en tur til Egypten. Jeg ved ikke om den slags studehandel, er normal procedure, men mig forekommer det at være et uacceptabelt forslag.

4. I brev af 24/6/02 ses det, at guldsmed Hr. Si. afbrød et møde med undertegnede. Et nyt møde kom aldrig i stand, selv om det var foreslået fra forsikringsselskabets side. Dette tager jeg som udtryk for, at ringene ikke kan genfremstilles som de oprindelige."

Af taksatorrapport fremgår bl.a.:

"Vedlagt følger opgørelse over smykkerne som aftalt. Jeg har gennemgået G.R.s vurdering og jeg har følgende kommentarer: Der er taget udgangspunkt i TW VVS hvilket er en høj kvalitet som skal dokumenteres med certifikater. prisen svinger meget og det er derfor af stor betydning vor vurdering. I dette tilfælde er én ring med certifikat og resten uden. Jeg har derfor i min vurdering lagt en billigere sten til grund for prisen. Samtidig kan arbejdet udføres til langt billigere priser ved andre leverandører i københavns området. G.R.s priser er ganske simpelt langt højere end hvad ringene ville kunne indbringe ved salg i københavnsk guldsmedebutik. Jeg har prisfastsat alle ringene ud fra hvad de reelt kan genfremstilles til. Uret er skønnet i værdi til kr. 5.000,- incl. rem og urkasse."

I delrapport 27/9 2001 fra taksator hedder det bl.a.:

"Smykkerne er dog ikke fremstillet af dansk guldsmed men købt på rejser i asien. Det er således ikke realistisk at sammenligne guldsmedens priser og følgelig heller kvaliteten på arbejdet. Guldsmedens brillianter er alle opgivet i kvaliteten TW, vvs. idet hun kun arbejder med dette i butikken.

Det er dog rimeligt usandsynligt at ftg. skulle have købt smykker billigt i udlandet og med topkvalitet stene.

Hun har fremlagt et certifikat på et smykke, resten er tegnet som dokumentation."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Forsikrede genstande.**

…

Genstande af guld, sølv og platin, smykker, ægte perler, kulturperler og ædelstene samt umøntet ædelt metal er forsikret for indtil 10 % af forsikringssummen."

Nævnet udtaler:
Selskabet har ikke bestridt, at der er sket tyveri af klagernes smykker.

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at sandsynliggøre størrelsen af det fremsatte erstatningskrav. Dette gælder, selv om det ikke udtrykkeligt er anført i forsikringsbetingelserne.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at smykkernes værdi overstiger det af selskabet udbetalte beløb.

Det anførte er dog ikke til hinder for, at bevisførelse under en retssag vil kunne føre til et andet resultat.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen