831/09

Den 4. november 2009 blev i sag nr. 76.079:

xxxxxx xxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Topdanmark Forsikring A/S, klager over selskabets erstatningsopgørelse i forbindelse med et tyveri af en diamantring.

Selskabet henviser til, at klageren har fået udbetalt en erstatning, der overstiger den maksimale dækning, der er angivet i forsikringsbetingelserne.

Det fremgår af sagen, at klageren telefonisk til selskabet anmeldte, at hans hustru havde mistet en diamantring i forbindelse med et sikkerhedstjek i en lufthavn. Selskabet anerkendte tyveriet som værende ran og anførte som følge heraf i skrivelse af 13/11 2008 til klageren:

> "Jeg har nu gennemgået sagen omkring ringen, som er bortkommet i forbindelse med tjek inn i lufthavnen i [Europa].
>
> Jeg har fået følgende oplysninger omkring ringen:
> - Certifikat på ringen der er købt [i udlandet] i 1999.
> - Billede af en ring.
> - Ringen ligner i udformning en prinsesse ring.
> - Ringen var lavet af hvidguld foroven, og rødguld forneden.
> - Ringen er af italiensk design.
> - Ringen har en brillant med 1.05 ct.
>
> Jeg har modtaget tre vurderinger:

2. 76.079

1. Vurdering lavet af guldsmed K. …. Brillant ring 1,05 ct. værdi 173.000 kr. Denne vurdering har du selv indhentet hos nævnte guldsmed.

2. Vurdering lavet af guldsmed D. … Værdi på brillant ring 1,05 ct. P2 18 krt. 38.500 kr. Guldsmed D. vil kunne genlevere en lignende ring for nævnte beløb.

3. Vurdering lavet af Juveler H. … Værdi på brillant ring med en sten 1,05 ct. Kr. 55.000 kr. Juveler H. vil kunne genlevere en lignende ring for nævnte beløb. H. vurdere ydermere at den tilbudte ring, i farve og klarhed samt kvalitet ikke vil kunne købes [i udlandet].

H. oplyser, at certifikat på den stjålne ring, ikke stemmer overens med ring, som er vist på billedet og beskrevet. Certifikat indeholder heller ikke oplysninger om klarhed og farve på diamanten

Certifikatet omfatter en ring med 45 stk. små brillanter med samlet karat på 1,05 ct.. En ring som certifikatet omhandler vurderes til 25.000 kr. H. vurdere desuden, at en ring tilsvarende certifikatet vil koste ca. 10.000 kr. [i udlandet].

Ud fra ovennævnte vurderinger vil jeg tilbyde en kontanterstatning for ringen på 45.000 kr.

Alternativt kan vi sørge for genlevering af en brillant ring med 1,05 ct. fra Juveler H. …"

Klageren anførte som følge heraf i mail af 17/11 2008 til selskabet:

"Tak for dit brev dateret den 13. november. Da vi anmeldte skaden fik vi besked på at få ringen vurderet hos en guldsmed. Da guldsmeden [K.] … lige kort forinden havde haft ringen på deres værksted, da den var blevet for lille (hævede fingre) kunne det jo ikke være mere naturligt for dem at komme med en vurdering i forhold til at lade andre komme med en vurdering af en ring de ikke har set. Denne vurdering er tilsendt dig.

Min kone og jeg har i den forgangne weekend været hos nogle forskellige guldsmede for om muligt at få pris på en tilsvarende ring. Designet, der er italiensk er ikke nemt at finde, men jeg kan oplyse, at de ringe, der matcher bedst ligger på ca. 178,000 kr. ca. 200,000.kr.

Hvordan kan andre guldsmede komme med en vurdering på under disse beløb, når de ikke har set ringen. Det lyder for os meget useriøs.

Selskabet anførte i skrivelse af 11/12 2008 til klageren:

"Vores skadekonsulent har modtaget 2 vurderinger fra D. … samt Juveler H. … på din stjålne ring. Vurderingerne er fastsat til henholdsvis 38.500,00 kroner og 55.000,00 kroner. Vi har på baggrund af de oplyste priser tilbudt dig 45.000,00 kroner i kontanterstatning eller som alternativ, at sørge for genlevering af en tilsvarende brillant ring, som den vist på et foto med en brillant på 1.05 ct., gennem Juveler H. Vi fastholder denne afgørelse, fordi vi mener at Guldsmedene vi har spurgt, er anerkendte Guldsmede og vi har ingen grund til at finde deres vurderinger utroværdige. Vi mener også at vurderingerne er i overensstemmelse med de faktuelle oplysninger vi har på din ring. Vores skadekonsulent oplyser i øvrigt, at L. fra Juveler H. har haft kontakt med din Guldsmed …, som har set din ring. Hun ville forsøge at indhente yderligere oplysninger om ringen. Guldsmed … kunne desværre ikke være behjælpelig med andre oplysninger, end dem vi allerede kender.

Jeg vil samtidig benytte lejligheden til at gøre opmærksom på at vi har anerkendt tyverihændelsen som ran. Din forsikring har en maksimum dækning, ved ran og røveri af særlige private værdigenstande (herunder smykker), på 28.200,00 kroner (år 2008). Ud fra denne betragtning, syntes vi også at vores afgørelse må findes rimelig."

Klageren har ved skrivelse af 24/4 2009 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde en højere dækning for den mistede diamantring. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg ringer til Danske Forsikring dagen efter hjemkomst fra ferie og anmelder tyveri af Min kones diamantring købt [i udlandet]. Ligesom i Danmark, hvor man kan købe en princessering og få den byttet løbende ved køb af større diamant, har vi løbende 1997-98-99 Købt en ring, som endte med 1,05 carat (se bilag). Den første kostede ca. dkr.49,000,-

Den næste ca. + 45,000,- og den sidste endte med ca. dkr. 129,000,-. Ved det sidste køb fik vi oplyst, at pågældende ring var meget fin i farve og slibning, samt at ringen blev købt hjem fra Italien.

Da ringen var på værksted hos Guldsmed K. kort tid før afrejse på ferie (for at blive lidt større). Kendte de jo ringen. Da jeg efter anmeldelsen får besked på, at selskabet jo havde besluttet at dække ringen (se bilag ..) bad det mig om at få ringen vurderet hos en guldsmed. Intet ville jo være mere naturligt end at lade K. vurdere den pågældende ring, da de jo havde den på værkstedet. K. vurderer ringen til ca. 135,000,- til 175,000,- idet ligheden med en tilsvarende princessering jo var meget stor (se bilag ..). Herefter følger der korrespondance med selskabets vurderingsekspert, der indhenter priser hos personer, der overhovedet ikke kan udtale sig, idet de jo ikke har set pågældende ring. Dette finder jeg meget underligt, ligesom de efterfølgende forklaringer ændrer sig (se bilag ..) … Efterfølgende modtager jeg nu en ny forklaring på selskabets opfattelse af hændelsen. Nu skriver de pludselig, at denne er Ran - og ikke tyveri. Det er da besynderligt, at selskabet ændre holdning, når det nu allerede har anerkendt hændelsen som tyveri. Se (bilag ..). Da jeg efter modtagelsen af brevet ringer ind, får jeg at vide, at hvis man havde kendt prisen på ringen, ville man ikke have dækket denne. Det kan man da ikke!! Den 09. januar får jeg igen en ny forklaring se (bilag ..). Jeg ringer igen ind efter hjemkomst fra ferie [i udlandet], hvor jeg henvendte mig til guldsmeden, hvor vi købte ringen. Han kunne i sine bøger se, hvad den sidste ring var og gav os en beskrivelse med, som jeg indsendte til selskabet (se bilag ..). Så vidt han huskede, var det vvs 1, da ringen jo var bestilt specielt. Selskabet fastholder sin afgørelse endeligt i brev af 25. marts 2009. Se deres nye forklaringer i (bilag ..).
Jeg skal fastholde, at der fra starten ligger en klar tilkendegivelse fra selskabet om, at det vil dække den bortkomne ring (se bilag ..)og at dette ikke er sket."

Selskabet har ved skrivelse af 9/6 2009 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"**Hvad omhandler klagen**
Forsikringstageren har tegnet en Familiens Basisforsikring i Danske Forsikring vilkår DF 20019-2 og er utilfreds med erstatningen for en Princessering. Selskabet har betalt en erstatning på 45.000 kr., hvor kundens krav er på 135.000 kr. til 175.000 kr.

Sådan har vi behandlet sagen.

Forsikringstageren anmelder pr. telefon, at de har mistet en ring under en ferie i [Europa]. Omkring hændelsesforløbet blev det oplyst at det var sket i forbindelse med, at de skulle aflevere deres håndbagage. Da de havde afleveret deres håndbagage til scanning kom mobiltelefonen ikke med ud. Derfor blev der en del diskussioner omkring dette og i den forbindelse blev tasken tømt ud på bordet af 2 damer. Efterfølgende bliver tingene lagt tilbage i tasken og da de kommer hjem opdager de, at Princesseringen mangler i tasken.

Da Princesseringen havde været i tasken i lufthavnen mente forsikringstageren, at det måtte være dem ude i lufthavnen, der havde stjålet ringen.

I første omgang afviste sagsbehandleren tyveriet, da dette ikke var blevet bemærket af forsikringstageren eller andre i det øjeblik, hvor ringen skulle være blevet stjålet. Det kunne heller ikke afvises at ringen evt. kunne være bortkommet i forbindelse med, at tasken var blevet tømt og dermed ikke var blevet lagt tilbage i tasken ved et uheld.

Efter en vurdering af hændelsesforløbet valgte vi at acceptere, at ringen var bortkommet ved at en person i lufthavnen havde taget denne, selv om tyveriet ikke var blevet bemærket i gerningsøjeblikket.

Det blev derfor aftalt at forsikringstageren skulle sende certifikat ind på ringen som var købt [i udlandet]. Senere modtog vi dette sammen med en vurdering fra forsikringstagerens guldsmed om, at ringen havde en værdi mellem 135.000 kr. til 175.000 kr.

Derfor blev sagen videresendt til vores taksator, der skulle foretage en opgørelse af erstatningen for ringen.

Som det fremgår af rapporten fra taksator fik denne ud fra et billede og det indsendte certifikat foretaget 2 vurderinger mere end den som forsikringstageren selv havde fået foretaget hos egen guldsmed. Disse 2 vurderinger lå mellem 38.500 kr. og 55.000 kr.

Derudover oplyste den ene guldsmed Juveler H., at denne kunne genlevere en lignende ring til en pris på 55.000 kr. Den tilbudte ring ville i farve og klarhed samt kvalitet ikke kunne købes [i udlandet]. Det var også hans opfattelse at det certifikat som han fik forevist ikke stemte overens med det billede, der var indsendt. Det indsendte certifikat indeholdt heller ikke oplysninger om klarhed og farve på diamanten. Ud fra det indsendte certifikat var der tale om en ring med 45 stk. små brillanter med samlet karat på 1,05 ct. En sådan ring vurderede han til 25.000 kr. hvis denne skulle købes i Danmark og 10.000 kr., hvis den blev købt [i udlandet].

Ud fra disse oplysninger blev forsikringstageren tilbudt en kontanterstatning for ringen på 45.000 kr. Alternativt blev der tilbudt en genlevering af en brillant ring med en 1,05 ct. sten fra Juveler H.

Desværre var hverken vores sagsbehandler eller taksator opmærksom på, at der var en max. erstatning i henhold til vilkårenes punkt 4.8.1.2 for særlige private værdigenstande på 28.200 kr. (år 2008).

Da vi ikke havde gjort forsikringstageren opmærksom på denne max. erstatning meddelte vi forsikringstageren at vi naturligvis stod ved det dækningstilsagn, der var givet af vor taksator på i alt 45.000 kr.

Derimod fastholdt vi at der ikke kunne udbetales yderligere i erstatning for ringen, da vi ikke fandt at forsikringstageren havde sandsynliggjort, at ringen havde en højere værdi, end den pris som vi havde fået vurderet ringen til, ud fra den dokumentation, der var indsendt i sagen.

Hvad dækker forsikringen
Forsikringen dækker tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed, hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, og der øjeblikkelig gøres anskrig eller hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende, jf. vilkårenes punkt 4.8.1.2.

Den samlede dækning af penge og særlige private værdigenstande, kan dog ikke overstige 28.200 kr. (år 2008).

Vi kan ikke udbetale yderligere i erstatning
Da vi har betalt en erstatning, der ligger over den max. erstatning som forsikringstageren har krav på i henhold til vilkårene og har stået ved det dækningstilsagn, der er givet af vor taksator mener vi ikke, at selskabet kan pålægges at skulle betale en højere erstatning til forsikringstageren. Udover den udbetalte kontanterstatning har selskabet betalt renter i overensstemmelse med Forsikringsaftalelovens § 24."

Klageren anførte herefter i skrivelse af 18/6 2009 til nævnet:

"Idet jeg henviser til Topdanmarks brev til Ankenævnet dateret den 9. juni d.å. skal jeg tillade mig at fremkomme med følgende punkter:

1) Topdanmark benævner selv i sit notat hændelsen i lufthavnen som TYVERI.
2) I Topdanmarks interne Historik-rapport (se indsendte bilag) skriver T., at kategorien er TYVERI (indbo). Samtidig beslutter T. sammen med B., at de vil dække ringen, samt at denne skal vurderes ved en guldsmed. (der står INTET om maksimumdækning).
3) Jeg har efterfølgende indsendt certifikat fra [udlandet] på ringen med endelig købsdato.
4) Jeg fastholder, at jeg har sandsynliggjort værdien af ringen, dels ved indsendelse af certifikat fra guldsmeden [i udlandet] og dels ved vurderingen hos Guldsmed K., som jo stadig er den eneste, der har besigtiget ringen.
5) Jeg fastholder endvidere, at der i lufthavnen er gjort anskrig, idet såvel I-phonen som håndtasken blev tilbageholdt i samme moment. (Vore rejsedeltagere er naturligvis vidner herpå.)
6) Topdanmarks status i sagen er endelig den 08.09.2008.(se internt bilag)

Jeg fastholder endvidere, at hele forløbet fra Topdanmarks side gang på gang er blevet ændret. (se de mange forskellige besvarelser fra Topdanmark), samt at vi fra sagens start og hele tiden har haft en BERETTIGET FORVENTNING om, at selskabet naturligvis ville dække ringen."

Som følge heraf anførte selskabet i skrivelse af 13/7 2009 til nævnet:

"**Her er vores kommentar til sagen**
Det er korrekt at Topdanmark har valgt at betragte det som tyveri (ran) og dermed behandle skaden under punkt 4.8.1.2. og ikke som bortkomst, selv om der kan være tvivl om der er sket et tyveri.
Derudover blev tyveriet ikke bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstanden, som der kræves for at skaden kan behandles under punkt 4.8.1.2.

Selv om vi ikke har oplyst forsikringstageren omkring max. erstatningen i vilkårene under punkt 4.8.1.2, er det vores opfattelse at vi ikke kan pålægges, at skulle betale mere i erstatning, end der er dækning for i henhold til vilkårene.

At vi har betalt mere end max. erstatningen på de 28.200 kr. (år 2008) skyldes alene, at vores taksator har givet et dækningstilsagn på 45.000 kr., hvilket vi naturligvis stod ved.

Vi kan ikke betale mere i erstatning
Da vi har betalt det som forsikringstageren har krav på i henhold til vilkårene, mener vi ikke at en fejl fra vores side kan bevirke et andet resultat."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**3 Hvilke genstande er dækket**
...
3.4 Særlige private værdigenstande
Som 'særlige private værdigenstande' anses:
- Frimærkesamlinger
- Ting, af guld, platin og sølv *)
- Møntsamlinger
- Perler *)
- Smykker
- Ædelstene *)

Genstandene, hvor de med *) mærkede ting indgår som en væsentlig bestanddel, behandles under dette punkt, uanset om genstanden samtidig kan henføres til andre grupper af forsikrede genstande.
Dækningen er begrænset til maks. 15% af forsikringssummen pr. forsikringsbegivenhed."

Af dækningsskemaet fremgår, at der ingen dækning er for særlige private værdigenstande ved simpelt tyveri.

Af punkt 4.8 **Røveri, overfald m.v.** fremgår bl.a.:

"4.8.1 **Forsikringen dækker:**
...
4.8.1.2 Tyveri af genstande i sikredes umiddelbare nærhed,
• hvis tyveriet er bemærket af sikrede eller en anden i det øjeblik, hvor gerningsmanden tog genstande, og der øjeblikkelig gøres anskrig, eller
• hvis tyveriet kan bevidnes af en anden tilstedeværende.

Den samlede dækning af penge m.m., jf. punkt 3.3 (maks. 17.900 kr. i 2006), og særlige private værdigenstande, jf. punkt 3.4, kan dog ikke overstige 26.600 kr. pr. forsikringsbegivenhed i 2006."

Nævnet udtaler:
Efter nævnets opfattelse er det ikke oplagt, at der foreligger et ran, sådan som dette er beskrevet i forsikringsbetingelsernes punkt 4.8.1.2. Er der ikke tale om ran, foreligger der simpelt tyveri, hvor der ikke er dækning for særlig private værdigenstande. Det fremgår af sagen, at selskabet har anerkendt at dække tilfældet som ran.

Af de gældende forsikringsbetingelser fremgår, at dækningen for særlige private værdigenstande ved ran er begrænset til 28.200 kr. (år 2008). Dækningen ved det omhandlede ran kan således maksimalt udgøre dette beløb.

Allerede fordi selskabet har udbetalt en erstatning svarende til 45.000 kr. og i forløbet ikke har lovet et større beløb, finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Jacques Hermann

udskriften bekræftes

Henning Jønsson