846/10

Den 14. juni 2010 blev i sag nr. 76.942:

xxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Tjenestemændenes Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har familieforsikring i Tjenestemændenes Forsikring, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for en guldring, der er blevet stjålet i forbindelse med et indbrud på forsikringsstedet.

Selskabet henviser til, at klageren ikke har sandsynliggjort, at hun har krav på yderligere erstatning.

Af klageskemaet, som er underskrevet af klageren den 21/9 2009, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Anmodning om erstatning af en stjålen hvidguldsring ved indbrud.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> | | | |
> |---|---|---|
> | Oprindelig vurdering = | 4.500 kr. | er udbetalt |
> | Nyanskaffelse = | 12.500 kr. | |
> | Difference = | 8.500 kr. | ÷ 20 % rabat ved genkøb |
> | I alt = | 6.800 kr. " | |

I en vedlagt supplerende redegørelse har klageren nærmere redegjort for sagen således:

> "Det drejer sig om et indbrud i vores hus i januar 2009, hvor jeg fik stjålet alle mine smykker, deriblandt en 40 år gammel hvidguldsring, som viser sig at være noget dyrere i anskaffelse end først antaget.

Ringen bliver vurderet efter en mundtlig beskrivelse af mig og der bliver gjort mange forsøg på at finde en ring der ligner, men uden held. Guldsmeden beder mig om at tegne ringen, for så evt. at få fremstillet en efter den.

Det får mig til at lede i vores billeder og jeg finder et foto, hvor jeg har ringen på.
Ud fra det foto bliver der skaffet en ring der ligner mest muligt, men denne ring er desværre noget dyrere end den oprindelige vurdering og kunne ikke fås billigere hos den guldsmed som jeg ifølge aftalen køber de nye smykker hos.

Selv om taksatoren påstår at han ikke hørte om det, så kontaktede jeg ham pr. tlf. og forelagde den nye situation. Han kunne ikke svare umiddelbart, men ville undersøge sagen og lade høre fra sig.

Jeg hører ingenting og henvender mig derfor direkte til forsikringen. Som også siger at de vil undersøge sagen. Jeg venter, tiden går og jeg hører stadig ingenting.
Efter endnu et par opringninger, hver gang får jeg kontakt med forskellige personer, taler jeg med en som giver mig et mundtligt tilsagn om at få fuld erstatning, hvis guldsmeden vil sende en forklaring og en beskrivelse af den nye ring.
Dette bliver gjort pr. fax.

Et par dage efter denne samtale modtager jeg et brev om at der er indsat 12000,00 kr. på guldsmedens konto som erstatning for en stjålen ring.
Jeg antager at nu er sagen i orden og afsluttet, indtil for nylig, hvor jeg får en henvendelse fra guldsmeden om at ringen ikke er betalt. Det viser sig så at være det samlede beløb.

Det blev aftalt med taksatoren at genkøb af nye smykker skulle foregå hos Guldsmed K. i M., men Taksator L.B.W. afsluttede resolut og på egen hånd uden mit samtykke handlen inden jeg var færdig med at købe nye smykker.
Dette skete før anskaffelsen af den nye ring.
Det gav en del problemer med afregningen til sidst.

Den stjålne ring havde en lukket krans af hvidguld med brillanterne lagt ned i denne krans. De to ringe som selskabet har sendt billeder af, har en åben krans med en spinkel indfatning af hver enkelt sten. Den nye ring er også mere åben end den gamle, dog med lidt større sten, men mindre i antal.

For at angive en værdi på den gamle ring blev den købt for 40 år siden og kostede 600,00 - 650,00 kr., hvilket svarer til en halv månedsløn for en håndværker dengang.

Prisen på den nye ring svarer ligeledes til en halv månedsløn i dag.

Guldsmeden har været mig en meget stor hjælp og støtte i sagens forløb.

Jeg vil samtidig indgive en alvorlig klage over H.B. hos forsikringsselskabet, som i sit brev anklager mig for at lyve, idet han påstår at den gamle ring var uægte og at den nye ring er specialfremstillet. Begge påstande er usande.

Fra min side er denne sag kørt helt efter bogen. Det vil være umuligt at 'gribe' mig i noget uærligt.

Derudover har Taksator L.B.W. været meget uforskammet i telefonen overfor guldsmeden.

Det vigtigste for mig er at få at vide hvad jeg ifølge bestemmelserne er berettiget til at få erstattet. Jeg ønsker kun at få det beløb jeg kan tilkomme. Det har jeg bedt forsikringsselskabet om flere gange, men får ikke noget konkret svar, kun at anmodningen er afvist.

Jeg vedlægger kopier af samtlige bilag i sagen."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 9/11 2009 til nævnet anført:

"**Sagsfremstilling:**

Den 21. januar 2009 havde vores kunde indbrud i sit hjem, og der blev ved dette tyveri blandt andet stjålet en hvidguld ring.

Vi modtog kundens krav for stjålne effekter på i alt 47.100 kr.. I dette krav var der medtaget en hvidguld ring med 1 perle og 8 brillanter til en oplyst værdi af 4.500 kr. Der forelå ingen dokumentation i form af regning, diamantbevis eller andet, der kunne dokumentere ægthed, karat osv., kopi af kundens krav vedlægges som bilag ...

Vores kunde oplyste til skadebehandler og taksator, at prisen for hvidguld ringen var fastsat af hendes lokale guldsmed K., … M. efter kundens egne anvisninger og beskrivelse af ringen.

Vi bad herefter taksator L.B.W. om at opgøre skaden.

Taksator opgjorde i samarbejde med kunden erstatningen. Der aftaltes en samlet erstatning på i alt 37.930 kr. svarende til kundens krav fratrukket vores genleveringsrabat på 20 %.

Det blev aftalt, at 25.930 kr. skulle udbetales som en kontanterstatning og 12.000 skulle bruges til genleveringskøb hos guldsmed K. Taksators opgørelse af 21. april 2009 vedlagt som bilag …

Vi udbetalte herefter 25.930 kr. til kunden.

Efterfølgende kontaktede kunden os ved brev af 6. maj 2009, idet hun var utilfreds med, at vi havde fratrukket 20%, hvilket hun gerne ville undgå. Samtidig oplyste vores kunde, at hun havde købt nye smykker for 30.210 kr., og at ringen med perlen og brillanter, som kundens egen guldsmed havde vurderet til 4.500 kr. ikke kunne skaffes. I stedet havde hun indkøbt en anden ring til 12.500 kr., som var det billigste guldsmeden kunne skaffe. Kunden havde ikke involveret vores taksator i denne beslutning.

Vores kunde er derfor af den opfattelse, at vi skal erstatte differencen mellem hendes først anmeldte krav for ringen på 4.500 kr. og den nye rings pris på 12.500 kr.

På dette tidspunkt fremkom en faktura fra Guldsmed K. i M. på 12.000 kr. for en ny ring.

Da vi ikke havde accepteret en sådan pris, udbetalte vi det resterende erstatningsbeløb på 12.000 kr. til vores kunde den 17. juni 2009, hvorefter vores kunde selv måtte afregne med guldsmeden for det indkøbte.

Den 1. september 2009 blev vi kontaktet af Guldsmed K., der spurgte, om vi ville betale for ringen til de 12.000 kr.

Vi oplyste, at vi har erstattet ringen ud fra den oplyste pris fremsat af kunden, og at vi ikke kunne erstatte yderligere. I stedet måtte guldsmeden bede kunden om at betale.

Samme dag vendte kunden tilbage overfor os, idet hun mente, at vi havde lovet at betale for differencen.

Taksator blev herefter bedt om at gennemgå sagen igen.

Taksator kontaktede en guldsmed i K. ved navn 'D.' for at få vurderet den stjålne rings værdi. Ud fra billede og beskrivelse af ringen vurderede guldsmedforretningen D., …K., at den stjålne rings værdi udgjorde 4.800 kr.. 'D.' fremsendte til brug for sagen fotos af to lignende ringe, en lille (brugt) til 1.500 kr. og en stor (ny) til 4800 kr. fotos vedlagt som bilag ...

Ved brev af 14. september 2009 meddelte vi vores kunde, at vi fastholdt vores afgørelse, vedlagt som bilag …

Begrundelsen herfor var bl.a., at vi ikke fandt den stjålne og den nyindkøbte ring sammenlignelige.

Dernæst har vores kunde på ingen måde påvist overfor os, at den stjålne ring er 12.500 kr. værd. Vores kunde har tværtimod oprindeligt efter samråd med sin guldsmed fastsat prisen til 4.500 kr., og ved underskrift på skadeanmeldelsen accepteret, at vi kunne afgøre sagen ud fra denne værdi.

I samme brev oplyste vi kunden, at vi havde ydet 3.600 kr. i erstatning for ringen, da vi har fratrukket genleveringsrabatten på 20 %. Da genlevering imidlertid ikke kunne lade sig gøre, og da ringen, hvis vi forudsatte at denne var med brillanter, måtte sammenlignes med ringen hos 'D.' til 4.800 kr., valgte vi at forhøje erstatningsudbetalingen med 1.200 kr. (4.800 - 3.600), som vi desværre ikke nåede at fremsende til kunden, forinden kunden klagede til Ankenævnet.

Skadeafdelingen vil fremsende de 1.200 kr. med det samme.

Konklusion:

Det er fortsat vores opfattelse, at vi med udbetaling af 4.800 kr. har ydet kunden fuld erstatning i henhold til det oprindelige krav på 4.500 kr. fastsat af kunden og kundens guldsmed.

At kunden efterfølgende har valgt at købe en ring til en højere værdi, er forsikringen uvedkommende.

Vores kunde anfører i sit brev til Tryg af 10. september 2009, at hun har valgt en ny ring med større sten men kun det halve antal, brevet vedlægges som bilag ...

Af kundens anmeldelse fremgår det imidlertid, at den stjålne ring er en hvidgulds ring med en perle og 8 brillanter. Samtidig har kunden fremsendt et foto af den nye ring, der er indkøbt, og af dette foto fremgår, at den nye ring ligeledes er med 8 sten, foto af ny og gammel ring vedlagt som bilag ...

Antallet af sten ser således ud til at være det samme, som det kunden anførte i sin anmeldelse.

Større sten er imidlertid dyrere end små sten, og der kan ikke sættes lighedstegn mellem 16 små sten og 8 store sten, således som vores kunde lægger op til i sit brev af 10. september 2009.

Selvom kunden skulle have valgt det halve antal sten, så kan de små sten ikke sammenlignes med store sten ved værdiansættelsen, idet man ikke ved prisfastsættelsen kan konkludere, at 2 små sten svarer til 1 stor sten. Som regel vil de store sten have en forholdsmæssig højere pris.
…
Hvis vores kunde kan dokumentere og sandsynliggøre, at den stjålne hvidgulds rings værdi udgør mere end den allerede fastsatte pris, er vi indstillet på at revurdere sagen.

Vi henviser i øvrigt til AK 57.715."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt, herunder diverse fotos.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**9. Erstatning og afskrivning**
…
9.2. Dokumentation
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de anmeldte indbogenstande, og at alder og genanskaffelsesværdi er som anført i skadeanmeldelsen. Dette kan gøres ved at gemme købskvitteringer, købekontrakter og lign. ligesom et foto af særligt værdifulde genstande kan være med til at dokumentere et erstatningskrav. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret erklæring med sælgers navn og adresse samt hvad der købes og prisen herfor. Med hensyn til dokumentation for anskaffelsesværdi kan man som regel få de handlende til at udstede en kopikvittering.

Kan man ikke dokumentere eller sandsynliggøre sit krav, risikerer man, at selskabet kan afvise det eller fastsætte erstatningen efter skøn."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det i henhold til almindelige forsikringsretlige principper påhviler sikrede at sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af et fremsat krav.

Efter det oplyste finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har krav på yderligere erstatning. På det foreliggende grundlag kan nævnet derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen