856/10

Den 29. november 2010 blev i sag nr. 77.807:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx xxxxxxx
xxxx xxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Boligforsikring Hjem og Hus i Topdanmark Forsikring A/S, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt for diverse smykker, der er blevet stjålet fra forsikringsstedet i forbindelse med et indbrud den 22/9 2009.

Selskabet har på grund af manglende dokumentation udbetalt en skønsmæssig erstatning på 50.000 kr. for smykkerne.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 23/2 2010, fremgår:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Vi har haft indbrud i vores bolig på ovennævnte dato. Der stjæles elektroniske genstande (pc'er, kamera osv.), kontanter, samt diverse smykker (heraf flere håndlavet under udstationering til Saudi Arabien). Smykkerne er sagens kerne, alt andet er erstattet. På opfordring fra det lokale politi, betaler vi en guldsmed for vurdering af smykkerne. Herefter kontaktes forsikringsselskabet, som sender en taksator der anslår erstatningen til 150.470,00 kr. Han skal dog have bekræftet af sit bagland. D. 1-12-2009 får vi at vide vores dokumentation ikke er fyldestgørende nok, og at man derfor kun kan udbetale en skønsmæssig vurdering på 25.000 kr. Dette klager vi over 8-12-2009, og billeder fremsendes igen, sammen med kopi af vurderingen. 1½ måned efter får vi en melding om at der stadig er mangelfuld dokumentation, men at man lukker sagen med yderligere 25.000 kr. (dvs. vi har fået i alt 50.000 for smykkerne). Her står sagen så nu. Problemet for os er at vi desværre ikke har nogle kvitteringer. Et fordi det ikke rigtig bruges i Saudi Arabien, to fordi at vi under hjemtransporten har mistet nogle flyttekasser, blandt andet med nogle af vores personlige papirer. Her havde vi haft nogle håndskrevne beskrivelser af hvad vi har bestilt, med en ca. pris i SAR.

Det skal hertil siges at vi har tilbudt at fremvise to ringe lavet i samme kvalitet (18,3 krt m/diamanter) som de stjålne smykker, samt at fremskaffe vidner på at vi har købt og ejet de anmeldte genstande.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet'? …
Vi er klar over at vi har en skidt situation uden kvitteringer. Vi mener dog at vores billeder er af så god kvalitet at man som guldsmed bør kunne vurdere nogenlunde hvor meget smykkerne er værd under danske forhold. Det har vi bedt en guldsmed gøre, som man åbenbart ikke tror på. Derfor mener vi at forsikringsselskabet selv bør få lavet en ordentlig vurdering, da vi er overbeviste om at man under ingen omstændigheder kan genanskaffe lignende smykker. Hverken som 8 eller 14 krt.
Hertil skal siges at de fleste vores smykker var lavet (jf. Saudisk lov) i minimum 18,3 krt..

Selskabet har i brev af 11/3 2010 til nævnet bl.a. anført:

"**Sådan har vi behandlet sagen**
Den 22. oktober 2009 anmeldte klager et indbrudstyveri, og hvor der var stjålet en del effekter til en værdi af godt 250.000 kr., herunder smykker klager havde købt under sin udstationering i Saudi Arabien. På den baggrund blev sagen sendt til vores taksator, og som besøgte klager den 28. oktober 2009.

Efterfølgende sendte selskabets taksator den 13. november 2009 et brev til klager omkring den opgjorte erstatning for diverse effekter ligesom klager blev bedt om at sende originale indkøbskvitteringer for de stjålne smykker sammen med toldberigtigelse ved indførslen af smykkerne til Danmark.

Klager meddelte herefter selskabets taksator, at han ikke var i stand til at finde købskvitteringerne for smykkerne, idet alle deres personlige papirer var pakket sammen i en 40 ft container, og flere af tingene aldrig var kommet hjem fra Saudi Arabien. Klager henviste til, at de havde fremvist en professionel vurdering fra en guldsmed i Danmark samt billeder af langt de fleste smykker. Herudover oplyste klager, at SKAT havde bekræftet, at smykkerne var fritaget for told da klager har boet udenfor EU i mere end 12 måneder. Smykkerne er derfor ikke blevet toldberigtiget.

Selskabet gennemgik igen sagen, og meddelte klager, at der på grund af den meget begrænsede dokumentation kun kunne udbetales en skønsmæssig erstatning på 25.000 kr.

Klager henviste i den forbindelse til vurderingen fra guldsmed Norup, og hvor selskabet har gjort klager opmærksom på, at denne vurdering alene er foretaget på baggrund af klagers egne oplysninger, beskrivelser og billedmateriale samt ved sammenligning med tilsvarende eller lignende smykker i forretningen og hos leverandøren.

Det samlede erstatningskrav for smykkerne udgør 190.300 kr., hvoraf kravet for smykker købt i Saudi Arabien udgør 176.400 kr.

Herefter førte selskabet og klager en del korrespondance, hvilket resulterede i, at selskabet tog ny kontakt til guldsmed N. Guldsmed N. har efterfølgende skriftligt udtalt, at hans vurdering er baseret på de mundtlige oplysninger han har fået af klager og de fremviste billeder i øvrigt ikke har dannet grundlag for prisfastsættelsen, men er brugt som støtte til den mundtlige beskrivelse.

Selskabet meddelte herefter klager, at der ikke kunne udbetales erstatning i overensstemmelse med hans erstatningskrav, men selskabet var indforstået med at udbetale yderligere 25.000 kr., således der i alt var udbetalt en skønsmæssig erstatning på 50.000 kr.

Herudover var selskabet indforstået i at tage erstatningsspørgsmålet op til ny vurdering, hvis klager kunne indsende nødvendige dokumentation, hvilket bl.a. også kunne være i form af bankkontoudskifter for købet af smykkerne.

Klager meddelte selskabet, at han ikke har anden dokumentation end de fremviste billeder ligesom lønnen i Saudi Arabien blev udbetalt kontant fra A. 'interne netbank'. Derfor ville bankkontoudskifter ikke fortælle noget.

I øvrigt har klager tidligere oplyst til selskabet, at man ikke i Saudi Arabien bruger kvitteringer på samme måde som i Danmark, men der - som oplyst i sagsfremstillingen til Ankenævnet - bruges håndskrevne beskrivelser på arabisk.

Klager skal dokumentere sit krav
Det påhviler klager at dokumentere eller sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav. Dette følger af gældende retspraksis, og er i øvrigt i overensstemmelse med Ankenævnets praksis i tilsvarende sager.

Klager har fremvist billeder på en del af de anmeldte smykker, men det har ikke på den baggrund været mulig at fastsætte smykkernes kvalitet og karat.

Selskabet har bedt klager indsende en mere behørig dokumentation, fx i form af bankkontoudskrifter, hvilket klager ikke har gjort. Da vi ikke har modtaget tilstrækkelig dokumentation for smykkerne, fastholder selskabet derfor den samlede skønsmæssige erstatning på 50.000 kr.

Selskabet fastholder afgørelsen
Da klager kun i meget begrænset omfang har været i stand til at dokumentere sit erstatningskrav, fastholder selskabet, at der ikke kan betales erstatning udover det skønsmæssige beløb, som selskabet allerede har udbetalt.

Selskabet er imidlertid indstillet på at tage erstatningsspørgsmålet op til fornyet vurdering, hvis vi modtager yderligere dokumentation for de smykker, som klager har købt i Saudi Arabien."

Hertil har klageren i brev af 4/4 2010 til nævnet bemærket:

"I Topdanmarks redegørelse står det skrevet at vores anmeldte klage beløber sig i godt 250.000 kr. Dette er ikke korrekt, af de tilsendte dokumenter kan det ses at det samlede beløb er 206.465 kr.

Desuden vedlæges til information, en kopi af den anslåede opgørelse som taksator udførte under sit besøg d. 28. oktober 2009, på baggrund af de billeder som senere er fremsendt til både forsikringsselskabet og ankenævnet. Beløbet beløber sig i 150.470 kr., efter at han har fratrukket 20 % 'scalepoint-fordele' som han gjorde opmærksom på var standard.

Vi er klar over at vi ikke har kunnet frembringe de ønskede dokumenter (kvitteringer og bank udskrifter), men vi har prøvet at forklare dette både på skrift og per telefon til forsikringsselskabet, og vi mener derfor ikke der er mere vi kan gøre ved dette.

Dog mener vi ikke at det er fair at sige at man intet kan sige ud fra billederne, ligeledes mener vi heller ikke at det er fair at sige at 50.000 kr er et realistisk beløb til dækning af smykkerne. De smykker som ses på billederne, vil under ingen omstændigheder kunne genanskaffes for 50.000 kr, om det så var i en lavere karat.

Vi har derfor på bedst mulig måde forsøgt at beskrive smykkerne så præcist som muligt, til guldsmed N., som på baggrund af dette har lavet en realistisk vurdering."

Af guldsmedens vurdering, der er dateret 19/10 2009, fremgår:

"Vurdering af smykker bortkommet ved indbrud hos:
[klageren]

1	Venusperlerække 7 mm perler 45 cm langt	550.-
1	Venusperlearmbånd 7 mm perler 21 cm langt	325.-
1	Venusperlering	375.-
1	Venusperleørestiks 7 mm perler	250.-
1	Sølvcollier, spiralkæde med råsølvsvedhæng og kulturperle	1400.-
1	8k bismarkarmbånd med 6 charms	3400.-
1	18k guldkæde til vedhæng	1500.-
1	18k guldkæde med vedhæng, asymmetrisk hjerte	2100.-
1	14k guldarmring, hult rør med kugler i enderne	4500.-
1	18k børnearmbånd, ærtekæde	1100.-
1	Sølvkæde med kamel vedhæng	450.-
1	18k eftergjort Ole Lynggård collier, diamant besat hjertelås, Skiftevis blomster og sommerfugle led	45000.-
1	18k eftergjort Ole Lynggård armbånd, som ovenfor men kraftigere	30000.-
1 par	18k guldørestiks eftergjort Ole Lynggård blomst med 2*0,08 ct	5200.-
1	18k guldcollier, figaro, ca. 8 mm bredt	27000.-
1	18k guldarmbånd, figaro, ca. 8 mm bredt	12000.-
1	18k eftergjort Ole Lynggård ring med 5 brillanter, i alt 0,10 ct	11000.-
2	18k kæder med vedhæng, saudi-kugler á 1500.-	3000.-
1	14k hvidguldsarmbånd, tyndt med spredte kugler	2500.-
1	Forsølvet sparebøsse, bamse	200.-
1	18k eftergjort Ole Lynggård armbånd (LIGA)	36000.-
1	Oxyderet sølvkæde med guldvedhæng	1500.-
1 par	guldørestiks, firkantede med mørk sten	950.-

Vurderingen er foretaget ud fra kundens egne oplysninger, beskrivelser og billedmateriale, samt ved sammenligning med tilsvarende eller lignende smykker i forretningen og hos leverandører. De anførte priser er genanskaffelsespriser inkl. moms."

Af udateret udtalelse, som selskabets taksator efterfølgende har indhentet fra guldsmeden, fremgår:

"Vedrørende den vurdering, som jeg har lavet af bortkomne smykker, efter indbrud hos [klager] vil jeg gerne knytte følgende kommentarer.

> Vurderingen omfattede typisk to grupper af smykker. Dels *en* række mere almindelige smykker anskaffet herhjemme og dels en gruppe af ret kostbare smykker (bl.a. kopierede Ole Lynggaard modeller i 18 karat guld) som er fremstillet og hjembragt efter ophold i udlandet.
>
> De anførte genanskaffelses priser bygger alene på oplysninger jeg har fået mundtligt fra [klager] vedrørende smykkernes art, udseende, materiale, størrelse, vægt og fremstilling. Jeg har ikke haft nogen form for dokumentation til rådighed fra salgs-- og fremstillingsstedet (faktura, certifikater eller lign.)
>
> En række fremviste billeder hvor nogle af smykkerne bæres, har ikke dannet grundlag for prisfastsættelsen, men er blot brugt som en støtte til den mundtlige beskrivelse. Billeder af denne art siger i bedste fald meget lidt og oftest ikke noget der kan danne grundlag for en prisfastsættelse.
>
> Kopierede Ole Lynggaard modeller er naturligvis ikke vurderet som Lynggaard smykker, men som gedigent fremstillede kopier. Jeg har i denne sammenhæng ikke set det som min rolle at vurdere hæderligheden i en sådan kopiering.
>
> Ud fra de oplysninger jeg har haft til rådighed, er jeg efter bedste overbevisning og faglige vurdering nået frem til de anførte genanskaffelsespriser."

Nævnet har fået forelagt farvefotos af diverse smykker.

Nævnet udtaler:

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

Som sagen er oplyst, må nævnet lægge til grund, at selskabet grundet utilstrækkelig dokumentation har udbetalt et skønsmæssigt rundt beløb uden at foretage en vurdering af de enkelte smykker, og at prisfastsættelsen af smykkerne er usikre som følge af manglende dokumentation af smykkernes kvalitet og karat, men ikke som følge af usikkerhed om omfanget af de stjålne smykker.

Nævnet finder, at selskabet i en sådan situation er berettiget til at fastsætte en skønsmæssig erstatning, men at dette skal ske smykke for smykke med hensyntagen til den usikkerhed, der er om kvalitet og karat. Nævnet finder derfor, at selskabet skal foretage en ny erstatningsopgørelse under hensyn hertil.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Forsikring A/S, skal fastsætte en erstatning for hvert enkelt smykke under hensyntagen til usikkerheden om smykkernes kvalitet og karat og skal udbetale klageren en eventuel overskydende erstatning med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Marianne Højgaard Pedersen
formand