858/10

Den 30. december 2010 blev i sag nr. 77.890:

xxxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Aros Forsikring
Viby Ringvej 4
8260 Viby J

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Familiens Basisforsikring II i Aros Forsikring, klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har tilbudt efter et anmeldt indbrudstyveri den 14/9 2008.

Selskabet har afvist at dække diverse effekter (bl.a. computer med tilbehør) med henvisning til, at der er tale om erhvervsgenstande, som ikke er omfattede af forsikringen. Erstatningen for andre genstande er opgjort skønsmæssigt på grund af mangelfuld dokumentation.

I brev af 18/3 2009 fra selskabets skadekonsulent (OK Taksation & Vurdering) til klageren hedder det bl.a.:

"**Hermed fremsendes opgørelse over den anmeldte skade fra den 14.09.08.**

Erstatningsbeløbene er vist ud for hver enkelt ting.

Erstatningsbeløbet sidst i opgørelsen skal godkendes af Aros Forsikring, før erstatning kan udbetales.

Erhvervsgenstande bør anmeldes over en evt. erhvervsløsøreforsikring.

Hvor der er tale om særligt dyre genstande, hvor dokumentation kræves, og ikke foreligger, har jeg fastsat erstatningen efter et skøn. Såfremt dokumentation efterflg. fremsendes til Aros Forsikring vil erstatningsspørgsmålet kunne genoptages.

2. 77.890

Alm. LP-plader er prisvurderet til en gennemsnitspris på 30 kr. pr. LP. For særlige LP'er angivet med titel har jeg søgt på www.musicstack.com, hvor prisen for disse plader varierer i pris. Såfremt dokumentation for pris og kvalitet fremsendes til Aros Forsikring vil erstatningsspørgsmålet kunne genoptages. (se opgørelse).

Vedr. smykker så har jeg fastsat erstatningen efter et skøn af de smykker som er dokumenteret med foto. Det kan være svært entydigt at bestemme kvaliteten ud fra fotos alene. Mht. smykker (jade, elfenben osv.) købt i Indien, Thailand og tilsvarende lande så fastsættes erstatningen efter den pris De skønsmæssigt har betalt i disse lande.

Guldsmed D. har til mig oplyst at disse smykker sælges meget billigt i disse lande. Såfremt en prisvurdering efter danske priser skal anvendes så beder jeg om dokumentation for at afgiftsberigtigelse overfor Toldvæsenet er sket ved indførsel i Danmark.

Jeg kan oplyse at jeg efter vores sidste samtale g.d., har talt med D. v. P.Aa. mht. de priser som hun har anført på nogle smykker, så er der tale om priser dikteret hende af Dem, fordi P.Aa. var stærkt uenig med Dem. Hun har overfor mig pointeret, at det også var derfor hun ikke ville underskrive den liste/opgørelse De medbragte i forretningen.

Den anvendte fremgangsmåde kan ikke accepteres, og min taksering af Deres smykker er derfor sket ud fra et skøn af de smykker der foreligger fotodokumentation for.

Dette spørgsmål er drøftet med D. v. P.A. og vi er enige om at en skønsmæssig erstatning fsv. angår smykker på 50.000 kr. dækker værdien af smykker (guld, sølv osv) som kan ses på 3 fotos."

Klageren var utilfreds med den tilbudte erstatning, hvilket hun meddelte selskabet i flere breve. Selskabet fastholdt imidlertid afgørelsen.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 26/3 2010, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

Jeg havde den 14.09.2008, indbrud i mit hjem. Forsikringsselskabet valgte at sende en skadekonsulent ud til mig, da der var stjålet mange ting.
Da han var hos mig sagde han bl.a. at de ting som jeg brugte arbejdsmæssigt (som havearkitekt) ikke var dækket. Dette kunne/kan jeg ikke forstå, da jeg havde alle mine forsikringer hos Aros, og min assurandør var vidende om at jeg har tegnestue/arbejdsplads i mit hjem. Det viste sig senere at Aros ikke har en erhvervstillægsforsikring, og da jeg mener at assurandøren har en gensidig oplysningspligt, er det en stor fejl, at han ikke har oplyst mig om, at nogle effekter i mit hjem ikke er dækket.
Skadekonsulenten bad mig få lavet en vurdering af smykker og sølvtøj hos guldsmeden D., andre vurderinger hos Antikhandler mm, og ellers finde genanskaffelsespriser på lp'er mm via nettet. Det gjorde jeg. Og sendte så min opgørelse/mit krav på ***443.478,00 h.*** til skadekonsulenten.
Efterfølgende modtog jeg et erstatningstilbud på kroner ***123.408,00.*** Skadekonsulenten havde inden da telefonisk meddelt mig, at han fandt det mistænkeligt, at jeg ikke havde skrevet de beløb på opgørelsen, som jeg havde fået oplyst hos guldsmeden D. Det er ikke korrekt, hvilket jeg kunne bevise, idet jeg havde listen, hvorpå medarbejderen hos D., havde skrevet genanskaffelsesprisen, som selvfølgelig er den jeg skrev på opgørelsen.

Men alligevel laver skadekonsulenten egen skønnet vurdering, og tilsidesætter også den vurdering, som er lavet hos deres samarbejdspartner.
Dette kan jeg ikke acceptere.
Det skal bemærkes at jeg også fik stjålet back-up, mm til min PC, så jeg mistede billeder af bl.a. smykker, fakturaer mm, som jeg havde på computeren.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg vil opnå at selskabet yder mig en erstatning for mine tab, som er realistisk. Bl.a. vil jeg opnå, at selskabet respekter den vurdering, som deres samarbejdspartner D. har lavet."

Den 27/4 2010 har nævnet fra selskabet modtaget brev af 26/4 2010 fra assurandøren og brev af 22/4 2010 fra taksatoren.

Af brevet fra assurandøren fremgår:

"[Klagers] forsikringer etableres i Aros Forsikring af anden assurandør tilbage i 1994, men forsikringerne udgår igen af diverse årsager, bl.a. flyttes villaforsikringen pr. 1. november 1999 til Codan Forsikring.

Ved kontorbesøg den 5. august 2001 genetableres Familiens Basis- og villaforsikring.

Jeg har således ikke i den forbindelse besøgt [klager] og er derfor ikke vidende om at forsikringstageren har tegnestue/arbejdsplads i sin private bolig: L.F. Vej ."

Af brevet fra taksatoren fremgår bl.a.:

"Svar på forsikringstagers (ftg) klage over afgørelse:

Som ekstern skadekonsulent for Aros Forsikring har jeg besigtiget skadestedet, og haft den løbende dialog med ftg. i en periode herefter, for at kunne fastsætte den korrekte erstatning jf. gældende forsikringsvilkår.

Ftg. anfører flg. klagepunkter i sin skrivelse af 26.03.10 til Ankenævnet for Forsikring:

Hun er uenig i at erhvervsgenstande ikke skal dækkes over den tegnede familieforsikring. Hun er desuden uenig i den tilbudte erstatning fsv. angår smykker, sølvtøj og LP plader.

Erhverv eller privat
Ftg. sender 20.02.09 en mail til mig med fortegnelse over skaderamte genstande. Her anfører hun hvilke genstande der indgår i firmaregnskabet i sit enkeltmandsfirma 'H. & L.' som har firmaadresse på ftg.s bopæl.

Eftersom der ikke er tegnet erhvervsløsøreforsikring i Aros Forsikring er disse genstande henvist til dækning over en evt. erhvervsløsøreforsikring i et andet selskab.

LP plader
Ved mit besøg hos ftg. var hun fortsat i besiddelse af et meget stort antal LP plader. Hun oplyser at gerningsmanden særligt er gået efter de LP plader der var samlerobjekter og havde stor værdi. De stjålne skulle iflg. ftg. have stået sammen med de ikke stjålne. De resterende

LP plader havde ikke væsentlig værdi udover normalprisen på en gennemsnits LP plade i dag.

Ftg. indsender en liste med titler oplistet. Jeg har undersøgt priserne på danske og udenlandske hjemmesider, hvor man forhandler brugte LP plader, herunder 'Clemens Antik', 'GP Musik', 'System Records' og 'Musicstack'. Priserne varierer meget, og jeg har erstattet efter en skønsmæssig gennemsnitspris på de fundne titler.
Der foreligger ikke dokumentation for LP plader.

Smykker og sølvtøj
Ved mit møde med ftg. beder jeg hende om at henvende sig til Guldsmed D. for at få lavet en smykkevurdering.

Guldsmed D. v. P.Aa. oplyser efter mødet med ftg. at hun kom ind i forretningen med en liste over de smykker hun skulle have vurderet. Det var et næsten 3 timer langt møde fordi ftg. ikke accepterede den vurdering P. Aa. kom op med.

Uanset hvilke smykker hun skulle vurdere så var ftg.s smykker hele tiden mere specielle, og i en bedre kvalitet end dem P.Aa. fandt tilsvarende. Dette selvom P.Aa. i flere tilfælde sammenlignede med det bedste indenfor de pågældende smykker. Det samme gjorde sig gældende mht. vurderingen af sølvtøj, hvor P.Aa. tog udgangspunkt i tilsvarende dyrt Georg Jensen, men alligevel var ftg. ikke tilfreds med dette.

Ftg. dikterede således hvilke beløb der skulle stå ud for hver enkelt smykke.
Derfor har P.Aa. ikke underskrevet smykkevurderingen, hvilket hun ellers normalt gør. P. Aa. ville til sidst tage en kopi af det materiale hun havde sat priser ud for, men her greb ftg. papirerne og sagde til hende at det var ligegyldigt. Ftg.s gav udtryk for at forretningen var en 2. rangs guldsmed. P.Aa. henviste hende derfor til Guldsmed H. v. L.W.. Ftg. var efterfølgende hos Guldsmed H., hvor det samme scenario udspillede sig. Dette vidste P.Aa. idet L.W. kontaktede hende efterfølgende og gav udtryk for, at hun ikke skulle sende besværlige kunder op til ham.

På baggrund af ftg.s fremtræden hos Guldsmed D. har jeg sendt de af ftg. indsendte fotos af smykker, til Guldsmed D. mhp. en skønsmæssig vurdering af de smykker der ses på foto.

Guldsmed D. vurderer de viste smykker og sølvtøj til at andrage en skønsmæssig værdi på 50.000 kr., hvilket er det beløb ftg.s smykker erstattes med.

Jeg har gjort ftg. opmærksom på at såfremt yderligere dokumentation foreligger så kan erstatningsspørgsmålet genoptages."

I forlængelse af ovenstående har selskabet i brev af 12/5 2010 til nævnet anført:

"Under henvisning til redegørelse fra taksator med fremstilling af hændelsesforløbet, skal vi fastholde afvisningen af skadelidtes klage og fastholde selskabets afgørelse i sagen.

Omhandlende privat indboforsikring erstatter ikke erhvervsgenstande, hvorfor erstatningen for disse fastholdes afvist og således ikke omfattet af forsikringen.

I forbindelse med takseringen af smykker og herunder fastsættelse af smykkeværdien, henviser vi til taksators redegørelse, hvoraf det fremgår, at skadelidtes forventninger til smykkernes værdi ikke stemmer overens med guldsmedens vurdering af samme. Vi skal herfor i overens-

stemmelse med omhandlende privat indboforsikrings bestemmelser fastholde størrelsen af den tilbudte erstatning for smykkeværdien.

Idet der ikke fremlægges fornøden dokumentation til underbygning af skadelidtes krav, fastholdes den skønsmæssige og tilkendte erstatning baseret på guldsmedens vurdering."

Herefter har klageren i brev af 2/6 2010 til nævnet anført:

"Vedr. forsikring af genstande, som også er anvendt erhvervsmæssigt, kan jeg tilføje at assurandør P.W. måtte være vidende om at jeg har arbejdsplads i hjemmet, idet skadekonsulent /taksator O.R. indledte (vurderings)mødet hos mig med at sige, at han havde fået oplyst at jeg havde arbejdsplads i hjemmet, og derefter spørger hvilke af de stjålne effekter jeg brugte arbejdsmæssigt.

P.W. skriver at han ikke var vidende om at jeg stadig havde arbejdsplads i hjemmet, da mine forsikringer genoptages hos dem i august 2001. Jeg må sige at jeg har oplyst om det, og at jeg ikke på noget tidspunkt er blevet gjort opmærksom på, at de effekter jeg bruger arbejdsmæssigt ikke er dækket. Det blev ikke oplyst da jeg første gang tegnede alle mine forsikringer hos Aros i 1994, og heller ikke da de blev genoptaget i august 2001. Jeg kan tilføje at selskabet har dækket et kamera som blev stjålet fra min bil (jeg husker ikke hvilket årstal), og jeg husker at assurandøren sagde til mig at det var uklogt at have et kamera i bilen, hvortil jeg sagde at det var mit arbejdsredskab, som jeg havde med mig når jeg var på kundebesøg. Heller ikke her blev jeg gjort opmærksom på at effekter til arbejde, ikke var forsikret.

Yderligere vil jeg bemærke at de effekter, som jeg bl.a. brugte arbejdsmæssigt, ikke er med på min opgørelse. Dvs. de er optegnet på listen, men ikke værdiansat.

Mht. O.R.s lange redegørelse, kan jeg tilføje til min klage, og især med opmærksomhed på mit brev til Aros af Den 6. august 2009, som var vedlagt som bilag til min klage, at hans historie ikke bliver mere sandfærdig ved at han udbygger den.

Mht. O.R.s vurdering af Lp-plader har han, som han skriver, værdiansat dem efter en skønsmæssig gennemsnitspris. Dvs. at det er O.R.s skøn, og ikke et billede på hvad de aktuelle plader sælges for, hvilket er den værdi jeg har fået oplyst og har skrevet på min opgørelse.

Mht. O.R.s vurdering af smykker og sølvtøj kan jeg kun sige at det er uacceptabelt, og at hans historie som ovenfor skrevet ikke bliver mere rigtig af at han udbygger den med diverse påstande om min adfærd. Jeg kan overhovedet ikke genkende den beskrivelse han giver af mit møde med medarbejderne hos guldsmeden D. Der var udelukkende uoverensstemmelser vedr. P.Aa.s vurdering af et perlesmykke. Idet jeg ikke havde billeder at mange af smykkerne, beskrev jeg dem for P.Aa., og hun fandt tilsvarende smykker, så hun ud fra dem kunne lave en værdiansættelse. Jeg husker at jeg bl.a. undrede mig over at nogle ringe havde en stor værdi, hvortil P.Aa. sagde at guld var blevet dyrt.

Og så må jeg tilføje at en del af mine smykker var unika, idet jeg søgte 'anderledes' smykker såvel her i landet som på udenlandsrejser, og idet mine venner og bekendte kender min smag, var det også oftest sådanne smykker jeg modtog som gave, bl.a. til min 50 års fødselsdag.

Mht. sølvtøj fik jeg en liste med priserne opført så her var ingen diskussion.

O.R. skriver igen at jeg har dikteret P.Aa. hvilke beløb, der skulle stå ud for hvert enkelt smykke. Det er selvfølgelig ikke korrekt, og underligt at O.R. tror at deres samarbejdspartner lader sig diktere af en kunde. P.Aa. skrev priserne på den liste, som jeg efterfølgende sendte til O.R. Og jeg har selvfølgelig ikke nægtet P.Aa. at tage en kopi af papirerne eller at sende en separat liste til Aros.

Videre skriver O.R. at jeg har givet udtryk for forretningen var en 2. rangs guldsmed. Det har jeg absolut ikke gjort, og det er i øvrigt heller ikke min opfattelse.

Jeg blev ikke henvist til anden guldsmed af P.Aa., så jeg må understrege at det er pure opspind, og at jeg ikke udviser den adfærd som O.R. beskriver.

Det er mit indtryk at O.R. forsøger at skabe et billede af mig, som skal vise en ubehagelig, løgnagtig person. Jeg vil understrege følgende, som er uddrag af min skrivelse til Aros af 6. august 2009
'……., efter at have modtaget min opgørelse, telefonisk sagde til mig, at jeg ikke bare kunne skrive de priser på der passede mig, som sagde at han fandt det mistænkeligt, at jeg på egen hånd, og efter min egen vurdering, havde skrevet genanskaffelsespriser på listen, som ikke var dem jeg havde fået oplyst hos D. Da jeg sagde at det var det da bestemt, sagde O.R., at han havde taget kontakt til P.Aa., D., og at hun havde fortalt ham, at jeg var en meget besværlig kunde, og at jeg efterfølgende havde været hos en anden guldsmed, som skulle have haft ringet til diamanten og skældt dem ud over, at de havde sendt en så besværlig kunde til dem. Jeg var målløs. Sikken en historie, ... så jeg sagde til O.R., at hun måtte have taget fejl, at der var tale om en anden kunde, da jeg den formiddag ikke havde været hos andre guldsmede. O.R. svarede arrigt, at det var mig der tog fejl, og at han ikke troede på mig....

Tjah, ja, hvad gør man så. Taler eller tier

O.R. fortsatte og sagde at jeg havde skrevet andre priser på listen, end dem P.Aa. havde oplyst, og at hun var chokeret over de priser jeg havde på som erstatningssum.

Da jeg fortalte O.R. at P.Aa. havde skrevet vurderingspriserne på den liste jeg havde med til D., den dag P.Aa. vurderede smykkerne, og at det var de priser jeg havde skrevet på erstatningsopgørelsen til Aros, blev O.R. lidt stille, så jeg fik mulighed til at sige at jeg ville maile listen med P.Aa.'s håndskrevne vurdering til ham, sammen med en kopi af priser på bestik, som jeg fik udleveret hos D..... Og det gjorde jeg så…….'

'..... Da jeg modtager opgørelsen, er der et følgebrev, hvori O.R. kommer med diverse årsager til, hvorfor hans skønsmæssige vurdering er meget lavere end effekternes værdi.

Bl.a. skriver O.R. at han har talt med P.Aa., som skulle have sagt til O.R., at jeg har dikteret de priser hun har skrevet på listen. Selvfølgelig hverken kan eller har jeg dikteret hvad P. Aa. har vurderet/skrevet, da D. er en selvstændig forretning, om end de er Jeres samarbejdspartner. Og jeg kan næppe tro at I har en samarbejdspartner, som lader sig diktere mht. vurderinger.

Som skrevet ovenfor, påstod O.R. ved en tidligere samtale, at jeg selv havde skrevet den vurdering på listen som jeg ønskede, og nu retter han det så til at P. Aa. har skrevet det, men at det skulle være dikteret af mig. Ja, det viser lidt om hvor stor tiltro man kan have til O.R. Og hans fremgangsmåde er helt uacceptabel….'

Yderligere skriver O.R. i skrivelse af 22. april d.å., at han har oplyst mig om at erstatningsspørgsmålet kan genoptages, om jeg sender yderligere dokumentation, hvilket han godt ved jeg ikke kan gøre, idet min PC og backup med billeder mm blev stjålet."

Efterfølgende har selskabet i brev af 15/6 2010 til nævnet anført:

"Vi bekræfter herved at have modtaget Jeres skrivelse af 10. juni d.å. og kan kun fastholde vort standpunkt i tidligere fremsendt skrivelse.

Hvad angår de stjålne erhvervseffekter - kan forsikrede jo se i sine betingelser at basisforsikringen ikke dækker erhvervseffekter. Jeg har endnu engang talt med assurandøren og han har intet kendskab til at der skulle være erhverv på adressen. Assurandøren som tegnede forsikringen i 1994 er død, hvorfor vi af gode grunde ikke kan spørge ham. Efter vor mening har forsikrede selv pligt til at læse sine betingelser igennem..

Hvad angår løsøretaxator - er der tale om en taxator der er ansat af et firma der OK- taksation og har ingen interesse i ikke at opgøre sagen på en reel måde.

Som sagt fastholder vi vort tilbud, da vi har al mulig grund til at tro på de personer der har været involveret i sagen - det gælder assurandør, taxator samt guldsmed."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Indboforsikringen**
(Afsnit 3-7)

3. Hvilke genstande er dækket?
…
3.1 almindeligt privat indbo
'Almindeligt privat indbo' er private ejendele, herunder alt, hvad der hører til en privat boligs normale udstyr, hvis det ikke særskilt er nævnt i afsnit 3.2-3.8 eller er undtaget efter afsnit 3.9.

3.2 Særligt privat indbo
Som 'særligt privat indbo' anses:
…
- Private computere med tilbehør
…
7. Erstatningsopgørelse.
…
7.6 Dokumentation
For at få erstatning må man kunne dokumentere eller sandsynliggøre, at man har haft de beskadigede eller stjålne genstande, og at alder og genanskaffelsespriserne er som anført i skadesanmeldelsen.

Dette kan gøres ved, at man, sammen med anmeldelsen i det omfang man er i besiddelse heraf, indsender kvitteringer/regninger for købet, købekontrakt eller fyldestgørende beskrivelse eller fotos.

I egen interesse bør forsikringstageren derfor gemme købsnotaer for alle nyere ting, og i mindst 5 år for mere langvarige forbrugsgoder. Købes tingene privat, bør man sikre sig en dateret overdragelseserklæring med angivelse af, hvad der købes og hvad prisen er. Det hele kan suppleres med fotos af de mest værdifulde ting. Med hensyn til dokumentation for genanskaffelsespriserne kan man som regel få de handlende til at udstede en erklæring.

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

Nævnet udtaler:

Selskabets skadekonsulent har i brev af 18/3 2009 til klageren anført, at han for smykker (jade, elfenben osv.) købt i Indien, Thailand og tilsvarende lande har fastsat erstatningen efter den meget lave pris, som smykkerne kan købes for i disse lande. I forlængelse heraf har skadekonsulenten anført: "Såfremt en prisvurdering efter danske priser skal anvendes, så beder jeg om dokumentation for, at afgiftsberigtigelse over for Toldvæsenet er sket ved indførsel i Danmark".

Det er nævnets opfattelse, at selskabet ved erstatningsopgørelsen - uanset manglende afgiftsberigtigelse - ikke har været berettiget til at tage udgangspunkt i købsprisen i købslandet. I tilfælde af manglende afgiftsberigtigelse skal selskabet - inden for forsikringens sumbegrænsning for smykker - efter nævnets opfattelse dække, hvad smykkerne er værd i Danmark uden afgiftsberigtigelse, jf. nævnets kendelse i sag nr. 69.023. Klageren har således krav på at få udbetalt handelsværdien i Danmark med fradrag af den afgift, som skulle have været betalt ved indførslen til Danmark. Nævnet finder derfor, at erstatningen skal opgøres efter disse principper.

Selve erstatningsopgørelsen finder nævnet ikke at kunne tage stilling til. Hertil kræves efter nævnets opfattelse en bevisførelse, dels vedrørende assurandørens kendskab til

klagerens erhvervsvirksomhed, dels vedrørende værdien af de enkelte genstande. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for nævnet, men i givet fald må foregå for en domstol, må nævnet afvise at behandle denne del af sagen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Selskabet, Aros Forsikring, skal anerkende, at erstatningen for smykker skal fastsættes til handelsværdien her i landet med fradrag af den afgift, der skulle være betalt ved indførslen til Danmark.

Nævnet kan i øvrigt ikke afgøre sagen.

Poul Sørensen