874/11

Den 5. september 2011 blev i sag nr. 79.256:

xxxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har Familiens Basisforsikring II i Danske Forsikring. Han klager over selskabets erstatningsopgørelse i anledning af et indbrudstyveri den 25/6 2010, hvor han fik stjålet en lang række genstande, herunder diverse smykker og nogle kontanter.

Selskabet henviser til, at erstatningen for en række af de stjålne genstande er fastsat skønsmæssigt, idet der ikke foreligger tilstrækkelig dokumentation. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet udbetalt yderligere 51.616,91 kr. med tillæg af renter.

Det fremgår af sagen, at klageren anmeldte et krav på 246.000 kr., hvoraf 90.485 kr. udgjorde værdien af smykker og 47.000 kr. i kontanter. Efter taksators besigtigelse hos klageren opgjorde og udbetalte selskabet et erstatningsbeløb på 145.808,07 kr., hvilket klageren var utilfreds med og klagede over i mail af 29/7 2010 til selskabet. Af mailen fremgår bl.a.:

> "Opgørelsen kan ikke godkendes, da jeg mener, at den er mangelfuld. Bl.a. kan nævnes, at der fratrækkes 40 % vedr. de opgjorte smykker i pengeskabet (opgørelse afgivet af Guldsmeden i …) uden nogen form for forklaring. På den baggrund føler jeg mig, min hustru og Guldsmeden i … mistænkeliggjort. Jeg har på ingen måde bedt en forretningsdrivende om at begå dokumentfalsk, som nedskrivningen lægger op til. En del af smykkerne er købt/lavet hos Guldsmeden i … og på den baggrund har butikken kunne afgive opgørelsen. Det skal understreges, at vi ingen interesser har i butikken eller personlig relation har til indehaveren. Det bedes specificeret, hvilke smykker/beløb, der ikke kan godkendes, således jeg har mu-

lighed for evt. at fremskaffe yderligere billeddokumentation eller kvitteringer fra venner/familie vedrørende smykkegaver.

Endvidere føler jeg mig yderligere mistænkeliggjort, når der alene tilbydes erstatning på kr. 5.000,00 for kontant beløb i pengeskab. Min dækning på policen er min. kr. 21.000,00 (oplyst ved taksatorbesøg). Jeg kan i den forbindelse oplyse, at årskort til Zoo ikke kan sidestilles med kontanter, men skal sidestilles med pas eller lign.

Vedr. opgørelse fra … Antik er der fratrukket 10 %. Dette kan ikke anerkendes, da de oplyste priser er brugtpriser. Skal der ske fradrag, skal det ske i nyværdien. Det samme gælder årskrus Royal Copenhagen, der er trukket ud af opgørelsen, da det er oplyst, at der kan ske udstedelse af gavekort til Inspiration. Hvis dette skal ske, skal det tillige ske til nypris.

Symaskine og overlocker er tillige skønsmæssigt ansat uden en nærmere begrundelse for nedskrivningen.

Pengeskabet figurerer slet ikke på opgørelsen.

Derudover ses der ikke af opgørelsen at fremgår refusion til udskrift af skøde, pantebreve m.v., som oplyste på taksatormødet, ligesom der henvises til manglende dokumentation. Det er ikke nemt at fremskaffe dokumentation, når pengeskabet, hvor dokumentationen lå, er revet ud af væggen og taget med i forbindelse med indbruddet. Jeg ved ikke, hvordan jeg ellers skal sikre mig, hvis ikke et fastsat pengeskab ikke skulle være nok.

Endelig skal jeg bemærke, at jeg synes, at opgørelsen er opstillet på en måde, hvor man fremstiller Danske Forsikring bedste muligt, f.eks.:

Strygejern og dampstation, værdi kr. 1.050,00, afskrivning 0 %, erstatning kr. 1.050,00

Dette er ikke korrekt, for jeg har bedt om en samlet erstatning på kr. 1.600,00, hvilket giver en afskrivning på 550,00 eller 34,38 %, når erstatningen er kr. 1.050,00 og ikke en afskrivning på 0 % - og sådan fortsætter hele opgørelsen. Den er på ingen måder kundevenlig."

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema dateret den 25/10 2010. Han bemærker heri, at alle kvitteringer, registreringsattester og en harddisk med billeder blev stjålet, men at han som dokumentation har indhentet en vurderingsoversigt fra en guldsmed, hvor en del af smykkerne er købt og designet.

Af selskabets brev af 3/12 2010 til nævnet fremgår bl.a.:

"Vi er i forbindelse med sagens indbringelse for Ankenævnet blevet opmærksomme på, at enkelte genstande ikke har været med i erstatningsopgørelsen samt at erstatningen ikke har været opgjort korrekt for andre genstande. Vi henviser til vedlagte opgørelser i bilag … og ...

På den baggrund kan vi udbetale yderligere 51.616,91 kr. i erstatning til klager. Vi beder klager indsende bankoplysninger, hvorefter beløbet kan udbetales tillagt renter i henhold til Forsikringsaftalelovens § 24. Det resterende beløb på 49.180,97 kr. som klager kræver i erstatning, kan vi desværre ikke imødekomme på det foreliggende grundlag.
…

Klager har i klagen gjort gældende, at han mener, at opgørelsen er mangelfuld, idet vi bl.a. ifølge klager, ikke har udbetalt nok i erstatning for smykkerne. Klager ønsker desuden en forklaring på det udbetalte beløb for smykkerne.

Ifølge taksator blev erstatningsopgørelsen for smykker forklaret klager i forbindelse med mødet og det efterfølgende brev. Klager har ikke kunne fremlægge kvitteringer eller anden form for dokumentation for smykkerne, da disse kvitteringer ifølge klager lå i det pengeskab, som også blev stjålet. Vores taksator har derfor fastsat en skønsmæssig erstatning for alle smykkerne på 60 % af klagers krav. Der er således ingen af smykkerne, som vi har afvist erstatning for til trods for manglende dokumentation.

Vi har sammen med taksator gennemgået hvert enkelt smykke for at fastsætte erstatningen. Vi henviser til vedlagt liste i bilag ...

Bilag … svarer til den liste, som klager fik udarbejdet hos Guldsmeden i ... I forbindelse med den nye gennemgang af hvert enkelt smykke, har vi markeret, om vi har modtaget foto eller anden form for dokumentation for det enkelte smykke.

Ved taksators besøg udleverede klager de fotos, som han havde af smykkerne. De smykker, som vi har modtaget billeder af, har vi efter omstændighederne valgt at erstatte til klagers krav udarbejdet i samarbejde med Guldsmeden. Dette til trods for, at vi ikke har modtaget nogen form for kvitteringer eller anden form for dokumentation for karat og lødighed.

De smykker, som fremgår af klagers liste udarbejdet hos Guldsmeden, hvor klager ikke har kunnet fremvise nogen form for dokumentation overhovedet, er erstattet med en skønsmæssig erstatning på 60 % af kravet. Som det fremgik af brevet fra vores taksator, er klager meget velkommen til at vende tilbage til os, hvis noget dokumentation kan fremskaffes.

Klager har i klagen oplyst, at de fleste af smykkerne er købt / lavet hos Guldsmeden i ... Vi formoder, at det derfor må være muligt for klager at fremskaffe noget dokumentation den vej igennem for de smykker, som klager hverken har billeder af eller nogen anden form for dokumentation. Hvis klager kan fremskaffe nærmere dokumentation for de smykker, som vi har erstattet skønsmæssigt med 60 %, er han meget velkommen til at vende tilbage til os, hvorefter vi vil kigge på, om klager har krav på yderligere erstatning for disse smykker i forhold til den fremlagte dokumentation.

De fotos, som klager udleverede til taksator ved besøget, vil blive returneret til klager ved afslutningen af sagen.

Klager har været utilfreds med, at årskortet til Zoo er i samme opgørelse som kontanterne, samt erstatningsbeløbet for kontanterne. Vi skal beklage, at årskortet har været blandet sammen med kontanterne i opgørelsen. Som det fremgår af vedlagte opgørelse i bilag …, så er årskortet erstattet selvstændigt. Vi har derudover udbetalt yderligere 16.100 kr. i erstatning for kontanterne, så klager har modtaget en erstatning for kontanterne på 20.600 kr. som er max erstatningen for penge på skadetidspunktet ifølge vilkårenes pkt. 3.3.

Vedrørende opgørelsen fra … Antik, har vi i den fornyede opgørelse ikke fratrukket 10 %, men har erstattet genstandene til den pris, som klager har krævet i erstatning for disse genstande.

Med hensyn til årskrusene fra Royal Copenhagen, så er erstatningen for disse krus beregnet ud fra den pris, som vi kan genlevere årskrusene for igennem vores samarbejdspartner In-

spiration. Klager kan altså vælge af få helt nye identiske krus genleveret af Inspiration, til den af taksator opgjorte pris. Hvis klager ikke ønsker at få årskrusene genleveret, og altså ønsker en kontanterstatning for disse krus i stedet, så vil den rabat, som vi ville kunne have opnået ved genlevering in natura blive fradraget. Vi henviser til erstatningsopgørelsen i vilkårene, hvor det fremgår, at vi er berettiget til at yde erstatning in natura. Vi gør opmærksom på, at vi har været i stand til og har tilbudt klager genlevering af fuldstændige identiske krus indenfor fristen i Forsikringsaftalelovens § 24.

I taksators brev til klager fra den 22. juli 2010 fremgår det, at klager skal være opmærksom på, at hvis klager ønsker en kontanterstatning og ikke vælger at benytte købsbeviserne, vil vores rabat i de respektive butikker blive fratrukket i erstatningen.

Rabattens størrelse fremgår af den erstatningsopgørelse, som blev fremsendt til klager sammen med taksators brev af 22. juli 2010. Vi fastholder derfor prisen for årskrusene.

Det er korrekt, at pengeskabet ikke figurerer på opgørelsen fra vores taksator. Vi har erstattet dette pengeskab med 500,00 kr. i henhold til klagers krav. Det samme gør sig gældende for en kurv til 100,00 kr. samt strygebrættet til 200,00 kr. som ikke fremgik af taksators opgørelse. Disse genstande er nu erstattet i henhold til klagers krav. Symaskinen og overlocker er desuden nu erstattet i henhold til klagers krav.

Klager gør gældende, at han har rejst krav for strygejern og dampstation for i alt 1.600 kr. Dette er ikke korrekt, da det fremgår af klagers egen opgørelse, at kravet er på 300 kr. for strygejernet og 1.100 kr. for dampstationen, i alt 1.400 kr., som kravet er erstattet til.

Afslutningsvis gør klager gældende, at han ikke har modtaget erstatning for de dokumenter, som lå i pengeskabet. Vi gør opmærksom på, at vi ikke har modtaget noget beløbskrav fra klager på disse dokumenter. Vi beder klager fremsætte et krav på erstatning for disse dokumenter, hvorefter vi vil se på klagers krav.

Ved at tilbyde klager yderligere 51.616,91 kr. tillagt renter, mener vi, at vi har opfyldt vores erstatningsforpligtigelse i denne sag. Som sagt er vi villige til at vurdere klagers krav igen på de smykker, hvor vi har fastsat en skønsmæssig erstatning, hvis klager kan fremskaffe nærmere dokumentation. Endvidere er vi villige til at vurdere klagers krav på erstatning for de stjålne dokumenter, hvis klager fremsætter et erstatningskrav for disse dokumenter.

Vi fastholder den resterende udbetalte erstatning, som klager er utilfreds med."

Selskabet har anført, at dækningen for penge er begrænset til 20.600 kr. pr. forsikringsbegivenhed på skadetidspunktet.

Klageren har ikke ytret sig yderligere.

Af forsikringsbetingelserne fremgår:

"**7 Erstatningsopgørelse**
7.1 *Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:*

…
7.1.3
Fremskaffe eller levere nye genstande, som er identiske med dem, der er beskadiget eller stjålne, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

For genstande, der er købt som brugte eller er mere end to år gamle på skadestidspunktet, kan selskabet erstatte med identiske brugte genstande, hvis dette kan ske uden væsentlig ulempe for sikrede.

Kan identiske genstande ikke fremskaffes, kan selskabet vælge at levere tilsvarende nye genstande, d.v.s. genstande som i al væsentlighed svarer til de beskadigede eller stjålne genstande.

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af nye genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos den leverandør, Danske Forsikring har anvist.

For følgende kategorier af genstande, der er købt som brugte, eller som er mere end 2 år gamle, kan Danske Forsikring erstatte med brugte identiske genstande:

- Guld- og sølvvarer
- Smykker, som er købt som brugte
- Porcelæn, inkl. platter
- Lamper
- Glasvarer

Modsætter sikrede sig genanskaffelse af de nævnte genstande, udbetaler Danske Forsikring kontanterstatning svarende til den pris, Danske Forsikring skal betale for genstande hos en leverandør, Danske Forsikring har anvist.
…
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 skadeanmeldelsen.

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

Nævnet har fået forelagt de bilag som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået listen med smykker. Efter nævnets opfattelse er der tale om almindelige smykker i et almindeligt omfang. Når dertil lægges, at klageren sammen med pengeskabet har mistet dokumentation, finder nævnet, at selskabet har været uberettiget til at fratrække 40 % for de smykker, klageren ikke havde dokumentation eller fotos af. Nævnet finder, at fradraget kun kan udgøre 20 %. Erstatning for de øvrige genstande finder nævnet ikke anledning til at kritisere.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal opgøre og udbetale yderligere 20 % af værdien af de smykker, som selskabet har erstattet med 60 % af værdien. Resterstatningen skal tillægges renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får ikke medhold i den øvrige del af klagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand