892/12

Den 14. maj 2012 blev i sag nr. 81.130:

xxxxx xxxxxx xxxxxxx
xxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx xxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har familieforsikring i Danske Forsikring. Hun klager over størrelsen af den udbetalte erstatning for diverse smykker.

Ved et indbrudstyveri begået hos klageren mellem den 19/4 2011 og den 21/4 2011 blev der stjålet bl.a. en del smykker.

Klageren er utilfreds med selskabets erstatningsopgørelse og gør bl.a. gældende, at selskabet ikke er berettiget til at maksimere dækningen for smykker købt i udlandet til købsprisen.

I sin klage til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Vores værdiangivelse for stjålne smykker stammer fra taksering i 2007 som blev gennemført ifm med skifte af forsikringsselskab idet dette var forsikringsselskabets råd til os da vi anmeldte tyveriet.
…
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Vi vil at selskabet skal opfylde deres kontrakt med os ved at;
A. South Sea perlekædet (#10 i specifikationen) erstattes i henhold til importørens vurdering. Altså 2.500,- * 48 perler = 120.000,-.
B. De nyere diamantøreringe (#13) erstattes til vurdering 54.000,-.
C. TopDanmark ikke kan hævde punkt 17.D.6 i vilkår - 'Ting, der er købt i udlandet og indført i Danmark, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat' - idet perlekædet (#10), de ikke stjålne perleøreringe så vel som safir/diamant arm-

båndet (#18) blev købt mens vi have fast bopæl i Singapore i 4 år og blev hjembragt som del af flyttegods.
D. Vurderinger af samtlige stjålne genstande som er vurderet af Guldsmed A. til eller under 2007 vurderingen professionelt gennemgås for opvurdering af erstatningssummen så denne svarer til reelle værdi før tyveriet, altså ikke hvad smykket blev købt for eller vurderet til i 2007.
…
UDVIDET SUPPLERENDE REDEGØRELSE TIL KLAGESKEMAETS SAGSFREMSTILLING
Vi ønskede i udgangspunktet primært de stjålne smykker genanskaffet. Efter modtagelse af forsikringsselskabets erstatningsopgørelse (bilag …) opponerede vi på det kraftigste, i telefonsamtaler og mails af 15. resp. 16. juni (bilag …), mod de erstatningsværdier selskabet angiver. Vurderingerne, foretaget af Guldsmed A. i hånden på en dårlig kopi af vores anmeldelse (bilag …), synes lave sammenlignet med 2007 vurderinger eftersom der har været en væsentlig prisstigning på guld og ædle stene fra 2007 til tyveriet indtraf. Ydermere syntes det meget undervurderet at erstatte relativt nyere diamantørestiks (#13) til meget lavere end dokumenteret værdi iht. kvittering, og at erstatte smykker købt via net-auktioner (#19 & 20) (med kvitteringer) til hammerslags værdi.

På baggrund heraf foretog jeg stikprøver på værdisætning ved hjælp af Guldsmed B. Stikprøverne blev foretaget ved at jeg medbragte samme billedmateriale og kvitteringer som forsikringsselskabet havde modtaget, samt et par (heldigvis) ikke stjålne South Sea perleøreringe med diamanter som blev købt sammen med og ud af samme 'lot' som South Sea perlekædet (#10) blev lavet af i Singapore (selskabets taksator havde også set disse ved besøget 17/5). S. fik ikke viden om Guldsmed A.s værdiangivelse. Værdierne blev, ikke overraskende, sat meget højere. På råd af Guldsmed B. og dennes kontakt til importøren af South Sea perler i Danmark beder vi selskabets guldsmed (A.) frembringe erstatning af South Sea perlekædet for at teste holdbarheden af vurderingen (bilag …).

Ejeren af Guldsmed A. ringer mig og meddeler at perlekæden nu er ankommet, til den værdi som de har angivet og med perler som er mindre og mindre hen ad rækken. Da jeg opponerer mod dette, siger ejeren dels at man ikke kan se på billeder at perlerne er lige store, at der vil gå op imod et år inden hun kan skaffe lige store perler i hele rækken og at jeg ikke kan regne med at få det samme som jeg har tabt.

Igen kontakter jeg Guldsmed B. som er rystet. De låner mine ørestiks, som medbringes til South Sea perleimportøren. Det viser det sig, at South Sea perle importøren som Guldsmed A. benytter sig af er den samme som Guldsmed B. benytter sig af. Han gentager og forhøjer tidligere vurdering når han ser perlernes kvalitet, og fremhæver at billeder klart viser at perlerne er nogenlunde samme størrelse, at han og B. kan tælle sig til 48 perler og at vurderingen er 2.500,-/stk. Samtidigt oplyser han at han kan fremskaffe med 2 ugers varighed og at Guldsmed A. IKKE har bedt om en erstatning tilsvarende mine stjålne perler, men at han skal fremskaffe noget som kan svare til den vurderingspris A. har angivet. Altså desværre flere direkte løgne fra A.s side!

Også når det gælder de nyere diamant ørestiks (#13) (med kvittering) fastholder Guldsmed A. sin vurdering mens andre som handler med diamanter - heriblandt Guldsmed B. - fastholder en vurdering til 54.000,-.

Dette gør naturligvis at min tillid til Guldsmed A., dennes vurdering af samtlige stjålne smykker samt evne til at genanskaffe smykker som svarer til det vi har fået stjålet er ikke eksisterende. I telefonsamtaler med forsikringsselskabet og derefter mail (bilag …) gør jeg opmærksom på dette.

I forsikringsselskabets svar (bilag …) bringes så det nye argument - udlandskøb - på banen, mens ørestiks vurdering fastholdes. Jeg klager derefter formelt til forsikringsselskabet (bilag …) og modtager selskabets afslag (bilag …)."

Ved brev af 15/9 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Hvad omhandler klagen**
Klager har tegnet Hjemforsikring, vilkår DF20150-1 og klager over erstatningsopgørelsen for nogle smykker efter et indbrudstyveri.

I henhold til klagers sagsfremstilling for Ankenævnet er klager utilfreds med den erstatning, som vi har betalt for følgende smykker:

A) South Sea perlekæde. Fremgår som punkt nr. 10 i specifikationen. Købt af klager i udlandet for 40.000 kr. og erstattet med 40.000 kr. Klagers krav er på 120.000 kr.

B) Diamantøreringe. Fremgår som punkt nr. 13 i specifikationen. Købt af klager til 19.160 kr. i år 2008. Erstattet med 20.800 kr. svarende til vores genleveringspris hos Guldsmed A. for tilsvarende diamantøreringe af samme kvalitet mv.. Klagers krav er på 54.000 kr.

C) Safir/diamant armbånd. Fremgår som punkt nr. 18 i specifikationen. Købt af klager i udlandet for 17.000 kr. og erstattet med 17.000 kr. Klager er utilfreds med denne erstatning, men har ikke nærmere redegjort for erstatningskrav.

Derudover ønsker klager en ny vurdering af samtlige stjålne smykker, som er vurderet til eller under 2007 vurderingen af Guldsmed A..

Vi beder klager om at specificere, hvis der er andre smykker end ovenstående nævnte, som klager er utilfreds med erstatningen for samt klagers krav for disse smykker.

Sådan har vi behandlet sagen
Den 22. april 2011 anmeldte klager over internettet, at de under deres ferie havde haft indbrud i deres bolig og den 27. april 2011 modtog vi en opgørelse fra klager over stjålne genstande.

På grund af sagens omfang rekvirerede vi en løsøretaksator til at gennemgå sagen med klager, hvilket fandt sted den 17. maj 2011.

Indbrudstyveriet blev anerkendt og vi skrev efterfølgende til klager den 15. juni 2011, hvorledes vi erstattede de stjålne genstande. Som det fremgik af brevet, havde taksator noteret på opgørelsen med et 'S', hvor der var erstattet med et skøn. Det var for de smykker, hvor der ikke foreligger kvittering eller certifikat.

Klager blev tilbudt, at de kunne genkøbe smykkerne hos Guldsmed A., samt at hvis de ikke ønskede at genkøbe, ville vores genleveringsrabat blive fratrukket.

Vi modtog den 15. juni en e-mail fra klager, hvor de ikke var tilfredse med den opgjorte erstatning. Dernæst fulgte flere e-mails frem og tilbage mellem os og klager angående erstatningen for smykkerne.

Den 9. august 2011 sendte klager en e-mail til vores kundeklageansvarlige med klage over erstatningsopgørelsen for smykkerne.

Denne blev besvaret af vores kundeklageansvarlige den 18. august 2011, hvor opgørelsen blev fastholdt.

…

Vi fastholder vores erstatningsopgørelse

Guldsmed A. har foretaget en vurdering af hvert enkelt smykke ud fra den dokumentation, som klager har kunnet fremskaffe. For de smykker, hvor der ikke er fremsendt dokumentation, har vi fastsat en skønsmæssig erstatning ud fra Guldsmed A.s vurdering af, hvad tilsvarende smykker i samme kvalitet kan anskaffes for i henhold til erstatningsopgørelsen i vilkårenes pkt. 17C.

Klager ønsker at få erstattet South Sea perlekæde (pkt. 10) indkøbt for 40.000 kr. i udlandet med 120.000 kr. Dette krav kan vi ikke imødekomme. Vi har erstattet klager de 40.000 kr. som klager har givet for perlekæden i henhold til pkt. 17D, nr. 5 i vilkårene.

Det samme gør sig gældende for safir/diamant armbåndet (pkt. 18), som klager har købt for 17.000 kr. i udlandet. Dette safir/diamant armbånd har vi ligeledes erstattet med 17.000 kr. som var klagers købspris i udlandet .

Klager gør gældende, at vi ikke er berettiget til at opgøre erstatningen efter pkt. 17D, nr. 5 i vilkårene, da klager var bosiddende i Singapore på købstidspunktet og havde fast bopæl der. i 4 år.

Som det fremgår direkte af vilkårene, så erstatter vi ting, der er købt i udlandet med højst købsprisen i udlandet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat. Vi mener ikke, at vilkårene kan fortolkes som anført af klager således, at dette ikke gør sig gældende, hvis klager har været bosiddende i udlandet over en kortere eller længere periode.

Vi fastholder derfor vilkårenes ordlyd og kan således ikke forhøje erstatningen for disse smykker, da vi har erstattet med den pris, som klager har betalt for smykkerne i udlandet, jf. vilkårene for forsikringen. Vi har ikke fået oplyst, om klager har betalt en eventuel toldafgift til Skat og beder klager vende tilbage til os med nærmere oplysninger, hvis dette skulle være tilfældet.

For så vidt angår diamantøreringene (pkt. 13) så er disse købt af klager for 19.160 kr. i år 2008 og er erstattet af os med 20.800 kr. De 20.800 kr. er den genleveringspris, som vi kan genlevere tilsvarende diamantøreringe for til klager af samme kvalitet mv. Klager har ikke ønsket at tage imod vores genleveringstilbud gennem Guldsmed A.. Vi har derfor fastsat erstatningen ud fra den pris, som vi ville kunne have genleveret øreringene for, som er på 20.800 kr., jf. erstatningsopgørelsen i pkt. 17C i vilkårene. Vi kan derfor ikke imødekomme klagers krav for disse øreringe på 54.000 kr.

Klager ønsker derudover, at vi skal bekoste en ny opgørelse af samtlige stjålne smykker, som er vurderet til eller under 2007 vurderingen af Guldsmed A. Vi kan desværre ikke imødekomme klager med dette ønske. Vi gør opmærksom på, at Guldsmed A. er en meget anerkendt Guldsmed og er blevet bedt om og betalt for at lave en uvildig opgørelse af klagers smykker.

Guldsmed A. har ingen interesse i hverken at opgøre smykkerne til en for lav eller høj pris, men skal opgøre smykkerne så realistisk som muligt på baggrund af den dokumentation, som klager har kunnet fremlægge. Vi fastholder derfor at smykkerne er opgjort i henhold til vilkå-

rene for forsikringen og klager ikke har sandsynliggjort, at skulle have krav på en højere erstatning. Vi kan derfor ikke tilbyde klager på det foreliggende grundlag at betale for en ny undersøgelse og vurdering af smykkerne, som ønsket af klager."

Ved brev af 6/10 2011 til nævnet har klageren hertil bl.a. anført:

"Diamantøreringe
Det er korrekt at disse blev købt i 2008 til 19.160 kr, men som fremgår af kopi af regning (bilag …) var dette en stærkt rabatteret pris pga sidste dag ved ophør af forretning. Værdien af øreringene var i 2008 47.800. På baggrund af meget tydelige billeder, bl.a. fra direktions- og bestyrelsesbilleder i årsrapporter er vurderingen nu 54.000 kr.

Safir/diamant armbånd
Jeg har ikke specifikt anfægtet selskabet eller A. vurdering af værdien af dette. Jeg har imidlertid, på baggrund af de stikprøve vurderinger jeg fik foretaget opponeret mod Guldsmed A. vurdering af samtlige smykker.

Guldsmed A.s vurdering
Guldsmed A.s vurdering af hvert enkelt smykke blev foretaget på baggrund af en dårlig kopi af billeder som vi havde sendt (i god kvalitet) til selskabet. Da jeg senere bragte de samme billeder til Guldsmed A. som selskabet havde modtaget - og i samme kvalitet - var det åbenbart at man undrede sig og undskyldte sig med 'dårlig kopi'. En del vurderinger blev efterfølgende også opjusterede bl.a. når de oprindelige leverandører (f.eks. C.) blev kontaktede. Jeg fastholder samtidigt at jeg ikke har tillid til vurderinger og ikke er villig til at handle med en virksomhed som dokumenteret lyver overfor en mulig kunde (se min oprindelige klage).

Udenlands køb af smykker
Jeg fastholder at vilkåret ikke kan have gyldighed når smykker (eller andet for den sags skyld) er købt ifm ophold i udlandet der folkeregister flytning er foretaget. Der foreligger naturligvis ikke betaling af toldafgift eftersom smykkerne blev fragtet hjem igen efter 4 år i Singapore som flyttegods."

Ved brev af 12/10 2011 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Angående diamantøreringene skriver klager, at disse blev købt i 2008 til 19.160 kr., da klager havde fået rabat på grund af ophør af forretningen. Som vi tidligere har skrevet, har vi opgjort erstatningen for disse øreringe til den genleveringspris, som vi kan genlevere tilsvarende diamantøreringe for til klager af samme kvalitet mv. Erstatningen er derfor fastsat i henhold til vilkårene for forsikringen, hvor det er vores genleveringspris af de samme øreringe i samme kvalitet der lægges til grund og ikke klagers købspris.

For smykkerne købt i udlandet fastholder vi, hvad der fremgår af ordlyden i vilkårenes pkt. 17D, nr. 5. Denne bestemmelse er ikke afhængig af, hvor længe vores kunder opholder sig i udlandet ved køb, men oplyser om vores erstatningsforpligtelse, når genstanden er købt i et andet land end Danmark."

Nævnet har fået forevist fotos af en række af smykkerne.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

6. 81.130

"**17. Hvordan erstatter vi skaderne?**
Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet på efter en skade:
…
C Totalskade
Hvis en ting er beskadiget så meget, at den ikke kan blive repareret efter de regler, der er nævnt under pkt. 17 A, eller hvis tingen er stjålet, erstatter vi skaden ved at betale for eller levere tilsvarende ting som de beskadigede eller stjålne. For de ting, hvor der gælder særlige erstatningsregler, vil erstatningen blive opgjort efter reglerne i pkt. 17 D.
…
2. Erstatning til dagsværdi eller nytteværdi*
…
b. Følgende ting, der er mere end 2 år gamle eller købt som brugte, kan vi erstatte med brugte identiske ting
Guld- og sølvvarer.
Lomme- og armbåndsure, som er købt som brugte.
Smykker, som er købt som brugte.
…
3. Kontant erstatning i stedet for genlevering
Ønsker forsikrede ikke at få de ting genleveret, som Danske Forsikring har tilbudt, afslutter vi skadesagen med en kontant erstatning, svarende til den pris vi skal betale for tilsvarende ting hos den eller de leverandør(er), vi har anvist. Dette gælder ved genlevering af nye ting jf. pkt. 17 C, 1 og ved genlevering af brugte identiske ting jf. pkt. 17 C, 2b.

Vi kan herudover gøre fradrag som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder for ting, der bliver erstattet til dagsværdi jf. pkt. 17 C, 2a eller bruge de særlige afskrivningsregler i pkt. 17 D for de ting, vi har nævnt i punktet.
…
5. Ting, købt uden for Danmark
Ting, der er købt i udlandet og indført i Danmark, erstatter vi højst med købsprisen i udlandet tillagt eventuel toldafgift betalt til Skat."

Nævnet udtaler:

Indledningsvis bemærker nævnet, at det påhviler forsikringstageren at bevise størrelsen og rigtigheden af de fremsatte krav.

Safir/diamant armbåndet og South Sea perlekæden

Smykkerne er efter det oplyste anskaffet i 1996 og i 2002 i Singapore. Nævnet har ikke grundlag for at opgøre erstatningen for smykkerne, men har noteret, at perlekæden af

klagerens guldsmed og en importør angiveligt koster mere end de 40.000 kr., som selskabet har ydet i erstatning, i Danmark.

Selskabet har ved sin erstatningsfastsættelse henvist til betingelsernes pkt. 17 d, nr. 5, om ting købt uden for Danmark.

Om denne bestemmelse, der ikke ses særligt fremhævet i betingelserne, bemærker nævnets flertal, at den naturligt må forstås således, at erstatningen skal fastsættes med udgangspunkt i, hvad tilsvarende genstande kan genanskaffes for i udlandet umiddelbart før forsikringsbegivenhedens indtræden tillagt eventuel told.

Selskabet kan således ved sin erstatningsfastsættelse ikke henvise til, hvad klageren har købt de angivne smykker for i Singapore for år tilbage.

Selskabet er dog berettiget til at fastsætte erstatningen i overensstemmelse med den laveste genanskaffelsespris i detailleddet på verdensmarkedet. Tillige skal selskabet ud over denne erstatning tillige erstatte eventuel told og afgifter.

På denne baggrund finder nævnets flertal, at selskabet skal foretage en ny vurdering af effekterne ud fra de angivne kriterier og udbetale erstatning i overensstemmelse hermed.

Nævnets mindretal finder, at selskabet ikke tilstrækkeligt tydeligt har angivet, at det almindelige udgangspunkt om, at genlevering sker efter priserne her i landet, er fraveget. Selskabet er derfor ikke berettiget til at genlevere efter udlandets priser.

Afgørelsen træffes på dette punkt efter stemmeflertallet.

Diamantøreringe

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at selskabets erstatningsfastsættelse er for lav.

8. 81.130

Øvrige smykker

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere selskabets erstatningsopgørelse af de øvrige effekter. Nævnet bemærker i denne forbindelse, at det ikke finder at kunne pålægge selskabet at foretage en fornyet vurdering af smykkerne.

Nævnet kan dog ikke udelukke, at en nærmere bevisførelse vedrørende værdien af smykkerne kan føre til et andet resultat. En sådan bevisførelse må ske ved domstolene.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danske Forsikring, skal opgøre og udbetale erstatning for safir/diamant armbåndet og South Sea perlekæden med udgangspunkt i, hvad effekterne kan genanskaffes for på verdensmarkedet i detailleddet umiddelbart før forsikringsbegivenhedens indtræden med tillæg af eventuelle udgifter til told, afgifter og renter i medfør af forsikringsaftalelovens § 24.

I øvrigt får klageren ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand